

## 항공교통이용자 서비스 계획

대한민국 국토교통부 고시 제2016-471호에 따라 스리랑칸항공의 항공교통이용자 서비스 계획을 아래와 같이 게시합니다.

### 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 조치

대한민국에 위치한 공항에서 출발하는 항공편에 초과판매로 인한 탑승거부 발생이 예상되는 경우, 자발적 탑승유예자를 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 이후에도 발생하는 탑승불가자에게는 『소비자분쟁해결기준』에 따라 처리하겠습니다.

### 수하물 피해발생시 조치

스리랑칸항공은 승객의 수하물이 안전하고 정시에 도착할 수 있도록 최선을 다하며, 불가피한 상황으로 수하물의 지연, 분실 또는 파손이 발생한 경우 국제협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 배상하겠습니다. 또한 승객이 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 미리 신고한 경우 신고가액이 인도시 실제가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 스리랑칸항공은 신고가액을 한도로 책임을 부담합니다.

해당 손해에 대해서는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기 상에서 또는 위탁수하물이 스리랑칸항공의 관리하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 부담합니다. 다만 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임지지 않습니다.

휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 자신 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에만 책임을 부담합니다.

수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 부담합니다. 다만, 스리랑칸항공과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다.

## 항공권 취소·환불 또는 변경안내

대한민국에서 항공권을 판매하는 경우 당사 홈페이지 및 유선/이메일/팩스 문의를 통해 해당 항공권의 취소, 환불, 변경시의 제반 규정 및 조건을 확인하실 수 있습니다.

## 이동지역 내 지연시 조치

지연시간은 이륙을 위하여 항공기 문이 닫힌 후 이륙전까지 또는 항공기 착륙후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 말하며 스리랑칸항공은 대한민국 공항에서 출발하는 여객기의 이동지역 내 불필요한 지연이 발생하지 않도록 최선을 다하며, 발생시 매30분 간격으로 지연사유와 진행상황을 안내하겠습니다. 또한 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우 승객에게 적절한 음식물을 제공할 예정입니다. 다만 기장이 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우에는 예외로 합니다. 또한 승객을 탑승시킨 채로 국내운송의 경우 3시간, 국제운송의 경우 4시간을 초과하여 이동지역 내 지연시키지 않도록 하겠습니다. 다만, 기장이 항공기를 항공기 이동지역에 대기시킬 수 밖에 없는 기상, 정부기관의 지시 등과 같은 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우, 탑승구로 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른 지역에서의 승객 하기가 공항운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있다고 정부기관 등이 의견을 제시하는 경우에는 제외됩니다.

스리랑칸항공은 이동지역 내 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인적, 물적자원을 투입하고 이동지역 내 지연규정 준수를 위하여 대한민국 공항운영자, 출입국 당국 등 관계기관과 협의하여 조속히 해결하도록 노력하겠습니다.

## 항공권 판매 후 변경시 조치

스리랑칸항공은 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 후 사업계획변경, 정부의 사업계획 불인가, 30분 이상의 예기된 지연, 결항 등으로 인하여 예정대로 운항하지 못할 경우 휴대전화 문자전송, 이메일, 전화 등 이에 상당하는 방법으로 해당 승객에게 변경내용을 안내하겠습니다. 다만 승객의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 1시간 이내는 공항 내 안내로 같음합니다. 또한 당일 변경을 제외하고 그 변경내용을 홈페이지에 게시하겠습니다.

## **정보제공\***

당사 홈페이지 및 이메일/유선/팩스 문의 등을 통해 해당 항공권의 수하물 요금과 무료 위탁수하물 허용중량 또는 개수를 확인하실 수 있습니다. 또한 수하물 규정 및 요금변동이 있을 경우 홈페이지를 통해 공지하겠습니다.

공동운항(코드셰어)항공편의 경우 판매항공사와 운항항공사간의 운임차이가 발생할 수 있으며, 실제 탑승수속은 운항항공사에서 진행하고 있음을 홈페이지를 통해 안내하고 있습니다. 또한 공동운항편의 무료 수하물 허용량은 홈페이지 또는 전자항공권에서 확인하실 수 있습니다.

보유 항공기의 비상구 위치가 포함된 기내좌석배치도(좌석간격, 좌석넓이 포함)를 홈페이지를 통해 안내하고 있습니다.

## **항공마일리지 관련**

항공사 과실로 인하여 항공 마일리지 가 누락되지 않도록 최선을 다하겠습니다. 불가피하게 발생한 마일리지의 누락 또는 소멸에 대해서는 당사 예약발권부로 연락주시면 최대한 빠른 시일내에 처리하도록 하겠습니다.

원월드 회원사 마일리지는 해당 항공사로 문의하시기 바랍니다.

\*스리랑칸항공은 운영상 또는 기타 이유로 항공기를 변경할 권리가 있으며, 그 경우 좌석 배치가 변경될 수 있습니다.

# **Air Passenger Service Plan**

In accordance with the Ministry of Land, Infrastructure and Transport of the Republic of Korea Notification No. 2016-471, SriLankan Airlines publishes its Air Passenger Service Plan as follows:

## **Action in the Event of Denied Boarding due to Overbooking**

In cases where denied boarding is anticipated on flights departing from airports in South Korea due to overbooking, SriLankan Airlines will seek voluntary deferment of boarding to minimize involuntary denials. For those unable to board even after such measures, we will handle the situation according to the "Consumer Dispute Resolution Standards."

## **Measures for Baggage Damage**

SriLankan Airlines strives to ensure the safety and timely arrival of passengers' baggage. In unavoidable circumstances resulting in baggage delay, loss, or damage, we will compensate within the limits specified by international agreements or domestic laws. If a passenger has declared the anticipated value of checked baggage upon delivery, SriLankan Airlines assumes responsibility up to the declared value, unless proven otherwise.

SriLankan Airlines assumes responsibility for damages only if the cause is related to facts occurring on the aircraft or during the period when checked baggage is under the control of SriLankan Airlines. However, we do not accept responsibility if the damage is caused by inherent defects, special characteristics, or hidden defects of the checked baggage.

For losses or damages due to delay in checked baggage, SriLankan Airlines accepts responsibility. However, if reasonable measures to prevent damages were taken by SriLankan Airlines and its agents, or if such measures were impossible, the airline is not liable.

## **Cancellation, Refund, or Change Information for Air Tickets**

When selling air tickets in South Korea, SriLankan Airlines provides information on cancellation, refund, and change regulations and conditions through its website, telephone, email, or fax inquiries.

## **Measures in the Event of Delay within the Movement Area**

SriLankan Airlines endeavors to minimize unnecessary delays within the movement area at South Korean airports. In the event of a delay lasting more than 2 hours within the movement area, passengers will be provided with appropriate food. However, exceptions may apply if safety or security considerations are deemed significant. If a delay exceeds 3 hours for domestic transportation or 4 hours for international transportation, passengers will not be kept within the movement area unless there are exceptional circumstances such as weather conditions or government directives.

SriLankan Airlines will implement emergency plans for delays within the movement area, deploying personnel and resources, and coordinating with relevant authorities to promptly resolve the situation.

## **Measures for Changes after the Sale of Air Tickets**

If SriLankan Airlines is unable to operate a flight as scheduled due to changes in business plans, government non-approval, expected delays of 30 minutes or more, or cancellations, the airline will inform affected passengers through text messages, emails, phone calls, or equivalent means. Notifications will be made if passenger contact information is available, and for changes within 1 hour before departure, airport announcements will be prioritized. Except for same-day changes, details will also be posted on the website.

## **Information Provision\***

Information on baggage fees, free checked baggage allowances, and regulations may be confirmed through the airline's website, email, telephone, or fax inquiries. Any changes to baggage regulations or fees will be announced on the website.

For codeshare flights, differences in fares between the selling carrier and operating carrier may occur. Actual check-in procedures are conducted by the operating carrier, and free baggage allowances for codeshare flights can be checked on the website or e-ticket.

The seating layout, including emergency exit locations, of SriLankan Airlines' aircraft, is provided on the website, including seat pitch and width.

## **Mileage Program**

SriLankan Airlines will make every effort to prevent the omission of mileage due to the airline's fault. For unavoidable instances of missing or expiring mileage, passengers are encouraged to contact the airline's reservation and ticketing department for expedited resolution.

For mileage from partner airlines in the Oneworld alliance, please inquire directly with the respective airline.

*\*SriLankan Airlines reserves the right to change the aircraft due to operational or other reasons and in that event the seating layout may change.*