

항공교통이용자 서비스 계획

에어부산은 국토교통부 고시 제2016-471호 ‘항공교통이용자 보호기준’에 의거 아래의 고객센터 서비스 계획을 마련하여 시행(2016.7.20부)하고 있습니다.

1. 항공권 초과판매로 인하여 구매하신 항공편에 탑승할 수 없는 상황 발생시

- 가) 해당 편 손님 중 에어부산이 제공하는 보상을 받고 자발적으로 탑승하지 아니할 의사가 있는 손님이 있는지를 먼저 확인합니다.
- 나) 자발적 탑승포기 의사가 있는 손님을 확인한 이후에도 좌석이 부족한 상황이 발생하는 경우 에어부산은 비자발적 탑승취소를 실시합니다.
- 다) 비자발적 탑승취소가 불가피한 경우에는 선착순을 원칙으로 실시하나 보호자가 없는 장애인 및 노약자, 유/소아를 동반한 손님은 우선적으로 모시도록 노력하겠습니다.
- 라) 비자발적 탑승취소 손님은 에어부산의 책임사항과 소비자분쟁해결기준에 의거 제공되는 배상내용에 대해 안내 후 최고한도액으로 배상에 드리겠습니다.
- 마) 비자발적 탑승취소 손님께는 항공권상의 목적지까지 대체편이 마련되도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2. 수하물 관련 피해 발생 시

- 가) 에어부산은 위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 에어부산의 관리하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 집니다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 그 범위에서 책임을 지지 않습니다.
- 나) 에어부산은 휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 에어부산 또는 에어부산의 사용인 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에만 책임을 집니다. 휴대수하물의 탑재, 하기 또는 환적 시 에어부산 직원의 도움은 손님에 대한 예우상의 서비스로 간주합니다.
- 다) 에어부산은 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 국제협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 책임을 지겠으며, 그 책임을 임의로 경감하지 않겠습니다. 다만, 손님이 에어부산에게 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 증빙과 함께 미리 신고한 경우 에어부산은 신고 가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도할 때의 실제가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 집니다.
- 라) 에어부산은 수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 지겠습니다. 다만, 에어부산 또는 에어부산의 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치(예. 일용품 구입비 지급)를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 책임을 지지 않습니다.

3. 항공권의 취소 및 환불 또는 변경 방법 안내

에어부산은 에어부산에서 직접 판매하는 항공권을 표시, 광고 또는 안내하는 경우에 손님들로 하여금 항공권 취소나 환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건, 항공권 취소나 환불 또는 변경 가능기간 등을 제공하겠습니다. 이때, 이러한 안내사항의 글자크기, 형태 또는 색상 등을 차별되게 강조 하여 쉽게 식별할 수 있도록 하겠습니다.

4. 이동지역 내 항공기 탑승상태에서의 장시간 대기 지연 상황 발생시

가) 에어부산은 안전과 보안, 관제기관이나 정부기관의 권고사항 등의 예외적인 상황이 아닌 한 항공기내에 손님이 탑승한 채로 국내선의 경우 3시간, 국제선의 경우 4시간을 초과하여 지연운항 하지 않도록 하겠습니다.

※ 지연시간 기준 : 이륙을 위하여 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전까지 또는 항공기 착륙 후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 의미함.

나) 이동지역 내에서 장시간 동안 항공편 지연이 발생하는 경우 탑승중인 손님에게 지연에 관한 모든 정보를 매 30분 간격으로 신속하게 제공하고, 지연이 2시간 이상 지속되는 경우 예외적인 상황이 아닌 한 손님들께 적절한 음식물을 제공하도록 하겠습니다.

5. 항공권 판매 후 변경 사항 발생 시

가) 에어부산은 항공권을 판매한 이후 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연(30분 이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일, 전화 등의 방법으로 손님들께 변경내용을 안내하도록 하겠습니다. 다만, 손님의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 임박시점(국내선 30분, 국제선 1시간 이내)에는 공항내 안내로 갈음할 수 있습니다.

나) 에어부산은 당일 변경을 제외하고 변경사항을 인터넷 홈페이지에 게시하도록 하겠습니다.

6. 각종 정보제공

가) 에어부산은 에어부산에서 직접 판매하는 항공권에 대한 수하물 요금과 무료 허용중량 또는 허용개수, 탑승장이나 항공편 등을 정확히 알 수 있도록 정보를 제공하겠습니다.

나) 에어부산은 공동운항으로 항공권을 판매하는 경우 실제 탑승하는 항공기, 판매사와 운항시간 운임 차이가 발생할 수 있다는 사실, 탑승수속을 처리하는 항공사, 실제 적용되는 수하물 정책 등에 대한 정보를 제공하겠습니다.

다) 에어부산은 보유하고 있는 항공기의 좌석배치, 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 인터넷 홈페이지를 통하여 게시하도록 하겠습니다.

라) 에어부산은 수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우 그러한 내용을 미리 인터넷 홈페이지에 게시하도록 하겠습니다.

상기 내용의 공지 목적은 손님들로 하여금 에어부산의 서비스 정책과 손님이 당사 항공편을 이용하는 과정 중에 발생할 수 있는 상황들에 대하여 에어부산이 어떤 서비스계획을 준비하고 있는지를 안내하는데 있으며, 에어부산은 손님들께 약속 드리는 상기의 내용들이 정상적으로 시행되도록 노력하고 그 시행 상황을 항상 감시하도록 하겠습니다.