

체코항공 승객을 위한 서비스 계획 수립 안내

1. 항공편 취소 및 지연등의 상황 발생시

체코항공 홈페이지를 통해 가장 빠르고 정확하게 항공편 현황을 업데이트하여 고객의 불편을 최소화하겠습니다. 고객이 거주지가 아닌 곳에 대기하여야 하거나 최종 목적지에 도착하지 못한 채 중간 기착지에 머물러야 하는 경우, 또는 고객의 이원구간 예약편에 대한 연결이 어려울 경우 대체편 또는 숙식등이 제공되도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2. 위탁수하물 피해 발생 시

신속한 대응으로 고객에게 수하물이 전달될 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 그러나 불가피하게 수하물의 분실/지연/파손 등의 상황이 발생하여 고객의 클레임을 접수하면 최대한 신속하게 처리하도록 하겠습니다. 이 경우 국내법 및 몬트리올 협약의 규정을 준수하여 배상이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

3. 항공권 초과판매로 인한 탑승거부 발생시

국내출발 항공편에서 항공권 초과판매로 탑승불가자가 발생하는 경우 자발적 탑승유예자를 확인 후 비자발적 탑승불가를 최소화 하도록 노력하겠습니다. 이후에도 발생하는 비자발적 탑승불가 고객에 대해서는 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시)에 따라 배상하도록 하겠습니다.

4. 취소 항공권의 대금환급시

국제선 항공권의 환불은 고객의 환불신청 접수를 받은 후 약 한달 이내에 환불 처리가 완료됩니다. 체코항공은 고객께 신속한 환불 처리를 위해 최선을 다해 노력하겠습니다.

5. 탑승장, 항공편등 관련 정보 제공

체코항공을 이용하는 고객께서 탑승수속 절차를 완료하시면 해당 항공권에 대한 탑승권을 수령하시는데, 이 탑승권에는 탑승장과 해당 항공편에 관련된 정보등이 있습니다. 또한 항공편에 대한 정보는 인터넷 홈페이지를 통해 사전에 확인하실 수 있습니다. 만약 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 발생시, 체코항공은 그 피해를 보상하기 위해 최선을 다하겠습니다.

6. 활주로 (이동지역) 내 장시간 대기시

국내공항에서 승객을 탑승 시킨채로 장시간 대기해야 할 경우, 지연과 관련된 모든 정보를 고객에게 신속하고 정확하게 제공하며 음료와 음식 및 고객의 필요한 사항에 대해 항공교통이용자 보호기준안을 준수하고 최대한 지원하기 위해 노력하겠습니다.

7. 항공권 취소·환불·변경 조건 안내 명확화

체코항공은 국내에서 항공권을 판매하는 경우 계약 체결전에 항공권 취소·환불 또는변경 수수료, 수수료 면제조건 및 항공권 취소·환불 또는 변경 가능기간 (취소·환불관련 거래조건) 등을 제공하고 취소·환불 관련 거래조건 등은 소비자가 쉽게 인지할 수 있도록 글자크기, 형태 또는 색상 등을 차별화하도록 하겠습니다.

8. 항공권 판매 후 변경사항 발생시 안내

- 국내출발 항공편의 사업계획 변경시 항공권 예약·구매자에 대한 조치계획 (대체편, 취소·환불 등)을 국토교통부(지방항공청)에 제출하도록 하겠습니다.
- 국내출발 항공편이 30 분이상 지연, 결항 등 운항계획 변경시 항공권 구매자에게 전화, 문자 등으로 신속히 고지하도록 하겠습니다.

9. 정보제공 의무

- 국내에서 항공권 판매시 수하물 요금, 무료 허용중량(개수)등을 고지하겠습니다.
- 국내에서 판매하는 공동운항 항공권에 대해 실제 탑승 항공기, 판매사-운항사간 운임차이, 탑승수속카운터 등의 정보를 고지하겠습니다.
- 항공기의 좌석배치 (앞뒤 좌석 간격, 좌석넓이), 비상구 위치 등 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다.
- 수하물 요금변동 등 수하물 정책변경이 있을 경우 최소 3 개월간 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다.

10. 피해구제 계획

- 피해구제 접수처 설치 및 운영- 상담이 가능한 국내 전화번호 운영
- 피해구제 업무를 담당할 부서 및 담당자의 역할과 의무 - 고객불만 접수센터에서 고객의 이의 제기 및 클레임건을 접수 후 신속히 해결하도록 노력

- 피해구제 처리 절차 - 신속하고 공정하게 처리하여 그 신청을 접수한 날부터 14 일 이내에 결과를 통지. 다만 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우 60 일 이내에 결과를 통지 (구체적 사유 명시)
- 피해구제 신청자에 대하여 처리 결과를 안내할 수 있는 정보제공의 방법 - 고객의 이메일을 통해 처리 결과를 안내

11. 항공마일리지 관련

- 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락되지 않도록 최선을 다하겠습니다. 만약 불가피하게 발생한다면 체코항공 마일리지 전용 센터에서 그 피해에 대해 최대한 빨리 보상해 드리도록 하겠습니다.
- 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지도 체코항공 마일리지 전용 센터에서 그 피해에 대해 최대한 빨리 보상해 드리도록 하겠습니다.

12. 교통약자의 이용편의 증진관련

체코항공은 교통약자를 위해 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기 탑승 장애가 발생하지 않도록 최선을 다하겠습니다.