

항공교통이용자 서비스 계획

1. 초과 판매로 인한 탑승 거부 발생시 조치

자발적 탑승유예자를 확인 후 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 이후에도 발생하는 탑승 불가자의 경우 관련 법규 및 규정에 의거하여 보상처리가 이루어지도록 하겠습니다.

2. 수하물 피해 발생 시

위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 폴란드 항공의 관리하에 있는 기간에 발생한 경우에 책임을 부담합니다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임지지 않습니다. 폴란드 항공의 운송약관의 수하물 배상책임에 의거하여 조치합니다.

3. 항공권 취소, 환불 및 변경 안내

당사 홈페이지 또는 전화상으로 예약, 발권하시는 경우, 발권 전에 항공권 취소, 환불, 변경시의 제반 규정 및 조건에 대해 안내드리고 있습니다. 결제 전 해당 상황을 확인하시고 동의하시는 경우에 한해 발권 및 결제가 이루어집니다.

4. 항공기 이동지역 내 장시간 대기 시

통상 항공기 이동지역 내에서는 4시간 이상 지연하지 않으며, 2시간 이상 지연될 경우 승객에게 적절한 음식과 매 30분 간격으로 지연사유와 진행사항 등의 정보를 안내합니다. 단, 정부 기관 및 기장이 이와 같은 서비스가 안전 및 보안의 문제가 있다고 판단할 때는 예외로 합니다.

5. 항공권 판매 후 변경 시 조치

항공 스케줄 변경 시 예약사항에 등록된 이메일, 문자, 전화 중 가능한 연락 수단으로 해당사항을 안내하여 드립니다. (연락처를 알고 있는 경우에 한함). 출발 당일에 결항, 지연 발생시에는 공항 직원에 의한 안내 및 공항 안내 시설을 통해서 안내합니다.

6. 정보 제공

고객 편의를 위해 아래 사항에 대해 홈페이지 또는 발행한 항공권 내역에 정보를 제공합니다.

- 1) 항공권에 대한 무료 수하물의 허용 개수, 크기, 무게
- 2) 공동운항편 항공권의 경우 실제 운항하는 항공사 정보 제공
- 3) 초과 수하물 규정 및 요금