

항공교통이용자 서비스 계획 – 대한민국

버진 애틀랜틱은 여행 여정의 모든 단계에서 높은 수준의 고객 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 본 서비스 계획은 「항공사업법」 및 국토교통부에서 제정한 「항공교통이용자 보호기준」의 요건에 따라, 대한민국으로부터 출발하거나 대한민국으로 입국하는 고객을 지원하고 보호하기 위해 당사가 시행하는 조치들을 설명합니다.

1. 항공편이 초과 예약된 경우

항공편이 초과 예약되어 유효한 항공권을 소지한 일부 고객이 탑승하지 못할 가능성이 있는 경우, 당사는 다음과 같이 조치합니다.

- 우선 자발적으로 대체 항공편을 이용할 의사가 있는 고객을 모집합니다. 당사는 가능한 한 비자발적 탑승 거부가 발생하지 않도록 노력합니다.
- 자발적 탑승 유예 인원이 충분하지 않아 고객의 의사와 무관하게 탑승이 거부된 경우, 당사는 대한민국의 「소비자분쟁해결기준」에 따라 보상을 제공하겠습니다.

2. 수하물 관리 및 책임

당사는 고객의 소지품이 중요하다는 것을 잘 알고 있습니다.

- 당사 운송 중에 수하물이 지연되거나 손상된 경우 도움을 드리겠습니다. 이후 조치에 대한 자세한 내용은 당사 수하물 도움말 센터([baggage Help Centre](#))를 방문하여 주십시오.
- 기내 휴대 수하물의 경우, 당사의 과실 또는 고의적인 위법행위로 인해 손상 또는 분실이 발생한 경우에 한하여 책임을 부담합니다.
- 당사의 책임은 국제협약 및 대한민국 관련 법령에 따르며, 임의로 경감될 수 없습니다. 자세한 내용은 당사의 운송약관([Conditions of Carriage](#))에 명시되어 있습니다.
- 탑승 수속 시 수하물의 가액을 신고하고 해당 수수료를 납부한 경우, 신고 금액을 한도로 보상하겠습니다(단, 신고 금액이 실제 가액을 초과함이 입증된 경우 제외).
- 대한민국 출발 또는 도착 항공편의 경우, 당사의 귀책 사유로 위탁 수하물이 적재되지 않은 경우에는 해당 사실과 후속 조치에 대해 안내해 드리겠습니다.

3. 항공권 취소, 환불 및 변경

당사는 고객이 항공권 이용 조건을 쉽게 이해하실 수 있도록 다음과 같이 안내합니다.

- www.virginatlantic.com 을 통해 예약하시는 경우, 취소 및 환불 규정을 포함한 항공권 이용 조건이 명확하게 표시됩니다.
- 여행사, 영업소 또는 전화로 항공권을 구매하시는 경우, 예약 확정 전에 취소 및 환불 조건을 포함한 모든 항공권 규정을 안내해 드립니다.
- 고객이 유효하지만 미사용 상태의 항공권을 보유하고 있으며 저희에게 고객의 이메일 주소나 전화번호가 등록되어 있는 경우, 항공권의 유효기간이 만료되기 전에 해당 항공권이 변경 또는 환불 가능한지 여부를 최소 1 회 이상 안내해 드립니다.

4. 항공기 내 또는 탑승 게이트 지역에서 지연되는 경우

당사는 게이트에서의 지연을 최소화하고, 지연 상황의 모든 단계에서 고객님께 명확하고 신속하게 정보를 제공하기 위해 최선을 다합니다.

- 국제선의 경우, 안전, 기상, 공항 운영 또는 보안상의 이유가 아닌 한, 승객이 항공기 내 또는 게이트 지역에서 4 시간을 초과하여 대기하지 않도록 조치하겠습니다.
- 지연이 2 시간 이상 지속될 경우
 - 음식 및 음료를 제공할 것입니다.
 - 지연 시간, 원인 및 고객 지원 조치 등의 상황을 대한민국 국토교통부에 보고하겠습니다.
 - 지연 중 30 분마다 상황을 업데이트하여 안내하겠습니다.
- 당사는 지연을 신속히 해소하기 위해 적절한 인력과 자원을 확보하고, 현지 관계 당국과의 협조를 통해 문제 해결을 추진하겠습니다.

5. 항공권 구매 후 변경 사항 발생 시

당사는 예기치 못한 일정 변경이 있을 수 있음을 이해하며, 이러한 경우 고객님께 신속히 정보를 제공하고 지원해 드리겠습니다.

- 대한민국 출발 항공편의 일정이 변경되는 경우(예: 출발 시간 변경 등), 정부의 승인이 필요합니다. 승인 여부와 관계없이 대체 항공편 제공, 운항 취소 또는 환불 등 비상 계획을 수립하여 국토교통부 또는 관할 지방항공청에 제출하겠습니다.
- 변경이 이루어진 경우, 영향을 받는 고객님께 7 일 이내에 통보하겠습니다. 당사에 직접 예약하셨고 연락처가 등록되어 있는 경우 안내해 드리며, 여행사를 통해 예약하신 경우에는 해당 여행사에서 직접 연락 드립니다.
- 출발 72 시간 이내에 변경이 이루어진 경우, 변경 발생 후 1 시간 이내에 이메일 및 문자메시지(SMS)를 통해 통보해 드리기 위해 노력합니다(당사가 고객님의 연락처 정보를 보유한 경우에 한함).

- 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연(30 분 이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우에 가장 최신 운항 계획을 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다. 다만, 당일 변경은 예외로 할 수 있습니다.

6. 명확한 항공권 및 여행 정보 제공

당사는 항공권 구매 시 제공되는 서비스 내용을 투명하게 안내합니다.

- 공동운항편(코드셰어 운항편)의 경우, 다음 사항을 명확히 고지합니다.
 - 실제 운항 항공사
 - 운항사 간 요금 차이 가능성
 - 체크인 담당 항공사
 - 적용되는 수하물 정책
- 이러한 정보는 고객 문의 시 당사 또는 여행사를 통해 사전에 안내드립니다.
- 당사 웹사이트에서 버진 애틀랜틱 항공기의 최신 객실 배치도, 좌석 구조, 비상구 위치 등을 확인하실 수 있습니다.
- 위탁 수하물 또는 휴대 수하물 정책이 변경되는 경우, 변경 사항을 당사 웹사이트에 최소 3 개월간 공지합니다.