

버진 애틀랜틱 고객 관리: 피해구제 절차 및 처리 계획

버진 애틀랜틱은 당사 서비스를 이용하는 고객들이 멋진 경험을 할 수 있도록 열정을 다합니다. 그러나 일이 때로는 계획대로 진행되지 않을 수 있습니다. 그러한 상황이 발생할 때에 대비해 당사는 주의를 기울여 분명하고 신속히 문제를 해결할 준비가 되어 있습니다.

본 계획은 항공사업법 제 61 조 및 동법 시행규칙 제 64 조에 따라 고객의 여행에 차질이 발생할 경우 어떻게 지원할지를 설명합니다.

피해구제가 가능한 경우

고객은 다음 각 호가 발생한 경우 보상 또는 시정 지원을 신청할 수 있습니다.

1. 당사의 통제 범위 내에서 발생한 항공편의 지연 또는 취소
2. 위탁 수하물의 분실 또는 파손
3. 초과 판매된 항공편으로 인한 탑승 거부
4. 취소 항공편에 대한 환불 지연
5. 탑승구 또는 항공편 번호 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
6. 당사의 과실로 인한 플라잉 클럽 포인트의 누락
7. 적절한 사전 고지 없이 플라잉 클럽 포인트 소멸
8. 「교통약자의 이동편의 증진법」 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애

참고: 다음과 같은 특별한 상황으로 인해 문제가 발생한 경우에는 피해 구제가 불가할 수도 있습니다.

- 기상 악화
- 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비
- 천재지변
- 항공교통관제, 항공로 혼잡, 기타 테러·감염병 또는 공항시설의 장애로 인한 운항제한으로 인한 항공편 연결 지연

지원 신청 방법

우편주소	홈페이지	전화	방문
버진 애틀랜틱 고객 관리 부서 서울특별시 종로구 종로 1 길 50, 2 층	영어로 문의하시려면 여기의 웹 양식을 이용하십시오. 한국어로 문의하시려면 customer.care@fly.virgin.com 으로 이메일을 보내주시기 바랍니다.	전화번호: 080-822- 0225	버진 애틀랜틱 인천공항 사무실

소요 시간

당사는 14 일 이내에 회신하는 것을 목표로 합니다. 추가 조사 또는 번역이 필요한 경우, 당사는 귀하에게 그 사실을 통지하고 60 일 이내에 문제를 해결하도록 노력할 것입니다.

연락 방법

당사는 이메일, 전화 또는 우편 등 귀하가 선호하는 방법을 통해 진행상황을 통지할 것입니다.

귀하가 결과에 만족하지 못하는 경우

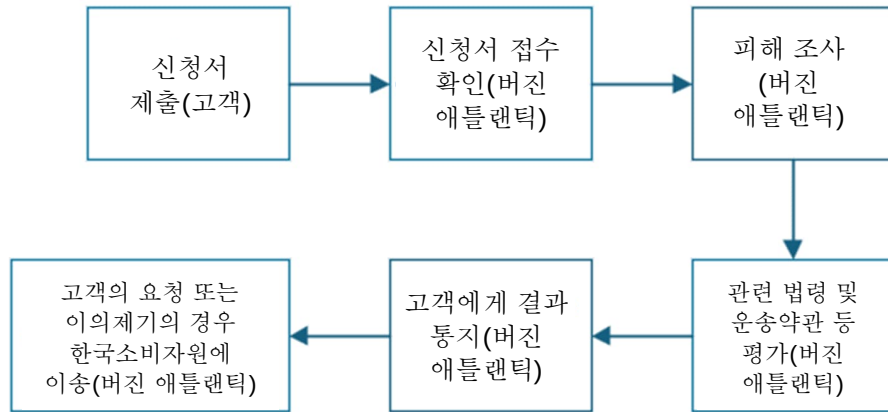
귀하가 당사 결정에 대하여 재검토를 원할 경우 그 의사를 당사에 알려주시면 귀하의 사례를 다시 살펴보겠습니다. 귀하의 요청이 있을 경우, 당사는 한국소비자원에 사안을 이송할 수도 있습니다.

업무 담당자

- 당사의 사무소: 피해구제 신청서 접수
- 고객 관리 부서: 사안 검토 및 해결

귀하의 여정이 계획대로 진행되지 않는 경우, 당사는 상황을 바로잡아 귀하가 다시 정상적인 여정을 이어갈 수 있도록 최선을 다할 것을 약속합니다.

피해구제 절차



*** 항공사업법 제 61 조 제 5 항에 따라 버진 애틀랜틱이 신청을 처리하기 곤란하거나 고객이 요청하는 경우 접수일로부터 14 일 이내(피해조사를 위하여 번역이 필요한 등 특별한 사정이 있는 경우에는 60 일 이내)에 한국소비자원에 이송할 수 있습니다.