

항공교통이용자 서비스 계획

1. 항공권 초과 판매로 인한 탑승 거부 발생시 조치

항공권 초과 판매로 인한 탑승거부 발생 시 자발적 탑승 유예자를 확인 후 비자발적 탑승 불가자 발생을 최소화하고 이후에도 발생하는 탑승 불가 승객에게는 관련 법규 및 규정에 의거하여 배상하겠습니다.

2. 수하물 피해 발생 시

위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁 수하물이 에어아스타나의 관리하에 있는 기간에 발생한 경우에 책임을 부담합니다. 단, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임을 지지 않습니다. 수하물 분실 또는 파손, 지연으로 인한 손해에 대하여 국제협약 또는 카자흐스탄 법이 정한 범위 내에서 책임이 있습니다.

3. 항공권 취소, 환불 및 변경 안내

항공권을 판매하는 경우, 고객에게 항공권 취소, 환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건 및 항공권 취소, 환불 또는 변경 가능 기간 등을 제공합니다.

4. 이동지역 내 지연 시 조치

항공기 내에 고객을 탑승시킨 채로 4 시간을 초과하여 이동지역 내 지연하지 않겠습니다. 단 항공기를 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우나, 탑승구로 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른 지역에서의 승객 하기가 공항 운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있는 경우는 제외됩니다. 이동 지역 내 지연이 2 시간 이상 지속되는 경우 탑승객에게 적절한 음식 물을 제공할 것입니다. 다만 이와 같은 서비스가 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있는 경우는 제외됩니다. 이동 지역 내 지연되는 경우 탑승객에게 매 30 분 간격으로 지연사유와 진행사항을 알려드리겠습니다.

5. 항공권 판매 후 변경 조치

대한민국에서 출발하는 항공권을 판매한 이후, 사업 계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연, 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항대로 운항하지 못할 경우 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일, 또는 이에 상당하는 방법으로 예약 고객에게 변경 내용을 안내하겠습니다. 다만, 고객의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하여, 출발 시간 임박 시점(1 시간 이내)에서는 공항에서의 안내로 갈음합니다.

6. 정보제공

항공권을 대한민국에서 판매하는 경우 해당 항공권에 대한 수하물의 요금과 무료 허용 중량 또는 허용개수를 이티켓 확인증 및 에어아스타나 홈페이지를 통하여 고지하고 있습니다. 보유항공기의 좌석배치, 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시하고 있습니다. 수하물 요금 변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우, 최소 3 개월간 인터넷 홈페이지에 게시하도록 하겠습니다.