소비자 권익 보호 정책

TRINITY AIRWAYS

1. 총칙

1.1 목적

본 정책은 트리니티항공을 이용하는 항공교통이용자의 권익을 존중하고, 소비자/고객 민원에 대해 합리적이고 일관된 기준에 따라 처리하여 서비스 품질을 제고하는 것을 목적으로 합니다.

1.2 대상

트리니티항공이 직접 운항하는 모든 정기편 및 부정기편 항공 노선에 적용됩니다.
공동운항(Code-share)편의 경우, 판매사로서의 정보 제공 의무를 다하되 실제 운항 서비스는 운항사(Operating Carrier)의 계획 및 지침에 따릅니다.

1.3 원칙

가. 적용 : 본 정책은 고객 안내 및 내부 운영 기준으로 활용되며, 항공권 운임 규정 및 운송 약관이 우선 적용됩니다.

나. 안전 : 항공교통이용자의 안전을 타협할 수 없는 절대적 가치로 삼고, 철저한 정비와 보안 점검을 통해 무사고 운항을 유지하며 안전과 상업적 이익을 타협하지 않습니다.

다. 정보 고지 : 항공권 운임, 취소·환불 위약금, 부가서비스 수수료 등의 주요 정보를 명확하게 고지합니다. 스케줄 변경이나 지연 발생 시에도 관련 정보를 신속하게 안내합니다.

라. 개인정보보호 : 관련 법령에 따라 엄격하게 관리하며, 불법 유출 및 오남용 방지를 위한 기술적·관리적 보호 조치를 상시 적용합니다.

마. 피해구제 및 VOC 처리 : 접수된 내용은 전담 부서를 통해 공정하게 검토하며, 단순 민원 처리에 그치지 않고 현장 프로세스 및 시스템 개선에 즉각 반영합니다.

2. VOC (Voice Of Customer) 통합 운영 프로세스

2.1 개요

트리니티항공은 다음과 같은 단계별 절차를 통해 고객의 말씀에 응답하며, 접수된 의견에 대해 사후 관리 및 상시 모니터링 체계를 가동하고 있습니다. 특히 동일 사례가 반복되지 않도록 원인 분석과 내부 절차 보완을 병행하여, 고객 중심의 서비스 환경을 구축하고자 노력합니다.

2.2 운영 절차

2.3 소비자 권익 위험 실사 및 점검 체계

가. 주관 조직 및 범위 : 고객서비스는 주요 고객접점 부서의 서비스 품질 모니터링 활동과 연계하여, 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 잠재적 소비자 권익 침해 위험 요소를 식별하고 평가합니다.

나. 실사 주기 및 방법 : 고객접점별 상시·정기 점검 및 주기적인 VOC 통합 분석을 통해 리스크를 선제적으로 파악합니다.

다. 완화 조치 및 모니터링 : 식별된 위험 요소에 대해서는 관련 부서 간 협업을 통해 즉각적인

프로세스 개선, 매뉴얼 수정 등의 완화 조치를 시행하며, 이행 현황을 상시 모니터링하여 재발을 방지합니다.

3. 항공교통이용자 서비스 계획

3.1 초과판매로 인한 탑승거부 발생 시

대한민국에 위치한 공항에서 출발하는 항공편에 초과판매로 인한 탑승거부 발생시, 자의적인 탑승 유예자를 찾아 탑승불가를 최소화하며, 그럼에도 불구하고 발생하는 경우 공정위 고시 “소비자분쟁해결기준”에 의거하여 배상하고 있습니다.

3.2 수하물 피해 발생시

가. 위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는, 손해의 원인 이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 당사의 관리하에 있던 기간 중에 발생한 경우에 보상하고 있습니다. 단 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 하자로 인하여 발생한 경우에는 보상하지 않습니다.

나. 휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 당사 또는 당사의 사용인 또는 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에 한하여 책임을 부담합니다.

다. 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 국내법이 정한 범위 내에 책임이 있습니다.

라. 수하물의 지연으로 인한 손해에 대한 책임을 부담합니다. 단, 당사와 당사의 사용인, 대리인의 손해를 방지하기 위하여, 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다. 수하물 배상규정은 당사 홈페이지에 게시하여 안내하고 있습니다.

3.3 항공권 취소.환불 또는 변경 안내

대한민국에서 항공권을 판매하는 경우, 고객에게 항공권 취소·환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건 및 항공권 취소·환불 또는 변경 가능 기간 등을 제공합니다. 아울러, 항공교통이용자가 상기 안내 사항을 쉽게 식별할 수 있도록 항공권 운임규정에 변경수수료, 환불수수료 항목을 붉은색으로 강조하고 있습니다.

3.4 이동지역 내 지연 시 조치

가. 항공기 내에 고객을 탑승시킨 채로 국내운송의 경우 3시간, 국제운송의 경우 4시간을 초과하여 이동지역 내 지연하지 않습니다.
(단, 기장이 항공기를 항공기 이동지역에 대기시킬 수밖에 없는 기상, 정부기관의 지시 등과 같은 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우나, 탑승구로 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른 지역에서의 승객 하기가 공항운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있는 경우는 제외)

나. 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우, 항공교통이용자 에게 적절한 음식물을 제공하고 있습니다.
(다만, 이와 같은 서비스가 안전 또는 보안에 위협 이 될 수 있는 경우는 제외됩니다.)

다. 당사는 이동지역 내 지연되는 경우 항공교통이용자 에게 매 30분 간격으로 지연사유와 진행상황을 안내합니다.
더불어, 지연규정 준수를 위하여 공항, 출입국 당국 등 관계기관과 협의 및 조치 사항을 신속히 보고하여 지연이 발생하지 않도록 적극 노력하겠습니다.

라. 당사는 이동지역 내 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인적, 물적 자원을 투입하고 있습니다.

3.5 항공권 판매 후 변경 조치

가. 대한민국에서 출발하는 항공권을 판매한 이후, 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연(30분이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우, 휴대전화에 의한 문자전송, 이메일, 전화, 우편 또는 이에 상당하는 방법으로 예약 고객에게 변경내용을 안내할 예정입니다. (단, 고객의 연락처를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 임박시점 인 국내선 30분, 국제선 1시간 이내의 경우는 공항에서의 안내로 대체합니다.)

나. 실시간 출·도착 조회 서비스를 통해 지연, 결항 정보를 실시간 탑승자에게 제공하고 있으며, 홈페이지 공지사항을 통해서도 탑승자에게 고지하고 있습니다.

3.6 정보제공

가. 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우, 해당 항공권에 대한 수하물의 요금과 무료 허용중량 또는 허용개수를 예매확인증 및 당사 홈페이지를 통하여 고지하고 있습니다.

나. 공동운항으로 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우, 실제 탑승하는 항공기, 판매사와 운항사간 운임차이가 발생할 수 있다는 사실, 탑승수속을 처리하는 항공사, 실제 적용되는 수하물 정책 등에 대한 정보를 운임규정 및 예매확인증에 고지하고 있습니다.

다. “항공운송사업자등은 보유 항공기의 좌석배치(앞뒤 좌석간격, 좌석넓이를 포함한다), 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 좌석배치도를 통해 제공하고 있습니다.

라. 수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우 최소 3개월간 인터넷 홈페이지에 해당 내용을 게시하겠습니다.

4. 항공교통이용자 피해구제계획

4.1 법적근거

항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조

4.2 피해구제 대상

가. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연

나. 위탁수하물의 분실·파손

다. 항공권 초과 판매

라. 취소 항공권의 대금환급 지연

마. 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가

바. 「교통약자의 이동편의 증진법」제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애

※ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외됩니다.

4.3 피해구제 접수처의 설치 및 운영

가. 피해구제 접수 및 문의처

- 우편 : 서울시 강서구 마곡중앙로 143 소노트리니티커먼스 6층 고객서비스
- 방문 : 트리니티항공 각 공항지점

- 문의 : 1688-8686 (대표전화), E-Mail : trinitycs@trinityairways.com

나. 처리기한 : 피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내

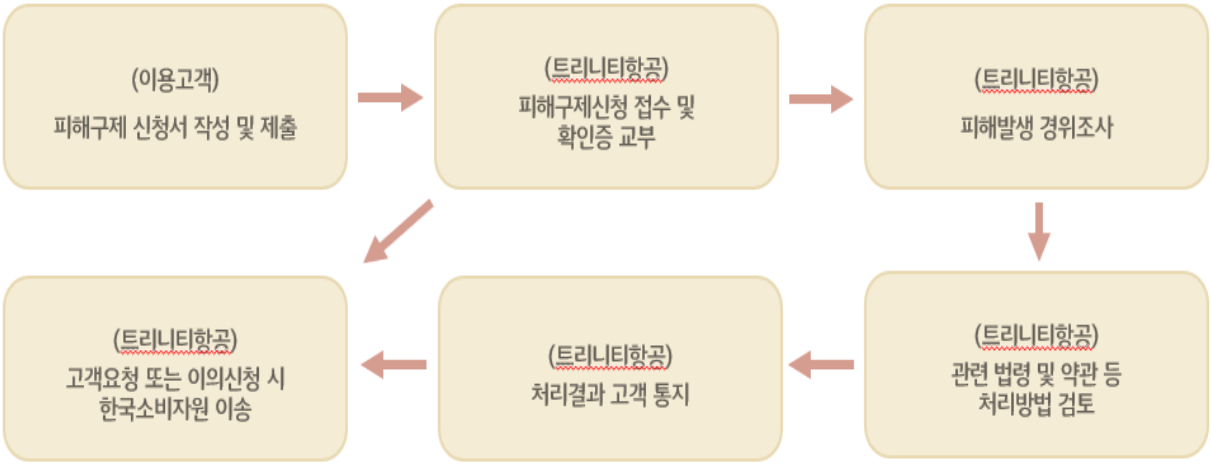
다. 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

라. 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

마. 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무

- 공항 지점 및 고객서비스 : 피해구제 접수 및 처리
- 예약센터 : 피해구제 신청 관련 상담

4.4 피해구제 처리절차



※ 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리될 수 있습니다.