제주항공은 국토교통부 항공교통이용자 보호기준에 따라 아래와 같이 서비스 계획을 게시합니다.

1. 초과 판매로 인하여 탑승하지 못한 고객이 발생할 경우 최선을 다해 합리적인 방안을 마련하겠습니다.

- 자발적으로 좌석을 양보해 주실 손님을 찾아 최대한 비자발적으로 탑승하지 못하는 손님이 발생하지 않도록 노력하겠습니다.
- 그럼에도 불구하고 어쩔 수 없이 초과 판매로 탑승하지 못하는 상황이 발생하는 경우에는 소비자분쟁해결기준에 따라 규정된 보상을 하겠습니다.

2. 위탁하신 수하물이 안전하게 정시에 운송될 수 있도록 항상 노력하겠습니다.

- 위탁하신 수하물이 항공 기상 또는 제주항공 관리하에서 분실 또는 파손되는 경우에는 국제협약과 국내법에 따라 합리적으로 보상될 수 있도록 하겠습니다. 다만, 수하물 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인해 발생한 경우에는 보상이 어려우며 이 사항은 너그러운 이해를 부탁드립니다.
- 위탁하신 수하물 지연으로 고객께 손해가 발생한 경우에도 보상을 하겠습니다. 다만, 제주항공이 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하거나 조치가 불가능하다는 것이 확실한 경우에는 보상대상에서 제외될 수 있습니다.

3. 고객에게 항공권 취소, 환불, 변경에 소요되는 비용 등에 대해 편리하고 정확하게 안내하고 있습니다.

- 고객이 홈페이지, 앱, 고객센터를 통해 항공권을 예약하는 과정에서 “취소, 환불, 변경 등 거래 조건”을 확인하실 수 있도록 안내하고 있습니다.
- 항공권 구입 과정에서 별도로 항공권 운임 규정 메뉴를 통해 세부 사항을 확인하실 수 있도록 안내하고 있으며 최종적으로 환불 규정에 대해 확인하고 동의하는 절차도 마련하였습니다. 또한 홈페이지에 변경수수료 및 취소위약금을 게시하여, 고객이 항공권 예약 전후로 언제든지 확인하실 수 있도록 안내하고 있습니다.

4. 이동지역에서의 지연이 발생할 경우 대비할 수 있도록 항시 준비하고 있습니다.

- 제주항공은 사전에 충분한 정비와 준비를 통해 고객 불편을 최소화하고 정시 운항이 시행될 수 있도록 노력하고 있습니다.
- 고객이 항공기에 탑승하여 국내선 3시간, 국제선 4시간을 초과하여 대기하는 이동지역에서의 지연이 발생하지 않도록 하겠습니다.

다만, 정부기관 지시, 기상 등 안전과 보안상 이유로 불가피하게 항공기를 이동 지역에 대기시킬 수밖에 없는 경우나, 탑승구로 돌아가기 어려운 경우 또는 탑승구 외에 다른 지역에서 승객 하기가 어려운 경우는 포함되지 않습니다.

- 이동 지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우, 탑승객에게 적절한 음식물을 제공하겠습니다. 다만, 이와 같은 서비스가 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있는 경우는 제외됩니다.
- 이동 지역 내 지연되는 경우 탑승객에게 매 30분 간격으로 지연 사유와 진행사항을 알려드리겠습니다.
- 이동 지역 내 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인적, 물적 자원을 투입하겠습니다.

5. 고객에게 결항/지연 등 항공기의 운항 스케줄 변경사항에 대해 안내하고 있습니다.

- 고객에게 항공권을 판매한 뒤에 항공기 운항 스케줄은 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연, 결항 등으로 인해 변경될 수 있습니다.
- 실시간 출·도착 조회 서비스를 통해 지연/결항 정보를 제공하고 있으며 홈페이지 공지사항을 통해서도 고지하겠습니다.
- 운항스케줄이 변경되는 경우에는 문자, 전화, 이메일 등 고객이 예약 시 남겨 놓은 연락처를 통해 변경 사항을 안내해드리고 있습니다.
  다만, 출발시간 임박시점(국내선 30분, 국제선 1시간 이내)에서는 공항 현장에서의 안내로 대체합니다.

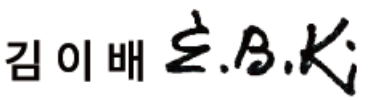
6. 수하물, 공동운항, 항공기 좌석배치, 비상구 위치 정보를 제공하고 있습니다.

- 고객이 항공권을 구입하는 시점 또는 구입한 이후에 위탁 수하물 허용량과 개수를 확인할 수 있으며 전자 항공권(E-Ticket)에도 안내하고 있습니다.
- 홈페이지를 통해서도 언제든지 무료 수하물 허용량과 초과 수하물 발생시 수수료 확인이 가능합니다.
- 공동운항으로 대한민국에서 항공권을 판매하는 경우 고객이 항공권을 구입할 때에 실제 운항하는 항공사와 항공기에 대해 안내하고 있으며, 판매사와 운항사간 운임 차이가 발생할 수 있다는 것과 수하물 정책에 대해서도 안내하고 있습니다.
- 제주항공이 보유한 항공기의 좌석 배치와 비상구 위치는 홈페이지 제주항공 소개에 제주항공 현황 탭에 안내되어 있으며 언제든지 확인 가능합니다.
- 제주항공은 수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량 등 수하물 정책에 변경이 있을 경우 최소 3개월간 변경 사항에 대해 홈페이지에 게시하겠습니다.

소비자 권익 보호 정책 > 안전정책

제주항공이 추구하는 최우선의 가치는 안전이다. 우리는 안전이 고객과 직원을 포함한 모든 이해관계자에 대한 우리의 의무이며, 회사 존립과 성장의 근간임을 인식한다. 우리는 안전목표의 달성과 최상의 안전성과를 유지하기 위해 안전관련 법규를 준수하고 회사의 안전 및 품질 활동이 국내외 기준을 충족하게 하며, 안전·품질 전략, 안전관리시스템 및 프로세스를 지속적으로 개선해 나가는데 최선의 노력을 다한다. 이를 위해 우리는 아래 사항들의 실행에 역점을 둔다.

- **회사는 최고수준의 안전성과 달성을 위해 필요한 자원과 교육을 최우선으로 지원한다.**
- **회사는 체계화된 안전관리를 위해 항공기 운항에 대한 안전 위험 데이터를 수집·관리·활용하고, 전사적 안전 목표 및 성과관리를 통해 사후적 시정조치보다는 사전적 예방안전에 중점을 둔다.**
- **회사는 자발적 보고문화를 적극 장려하고 비밀을 보장하며 수집한 정보를 처벌 목적으로 사용하지 아니함으로써 전사 차원의 긍정적인 안전문화를 활성화 시킨다.**
- **회사는 단순 인적 과실에 대한 처벌을 지양한다. 단, 고의 또는 직무 태만으로 안전규정과 절차를 무시하거나 위반하는 행위에 대하여는 예외로 한다.**
- **모든 임직원은 각자의 임무가 안전에 직접적 영향을 미친다는 책임감을 가지고 항공안전에 관련된 제반 법규 및 규정과 절차를 철저히 준수한다.**
- **모든 임직원은 안전사고를 유발할 가능성이 있는 위해요인을 적극적으로 식별하여 위험을 경감, 제거함으로써 예방적 안전관리에 힘쓴다.**
- **모든 임직원은 위해요인을 발견하였을 경우와 사고, 준사고, 항공안전장애, 비정상운항, 법규위반 등이 발생하였을 경우 이를 즉시 보고하여야 한다.**

우리는 안전목표의 달성을 위하여, 조직 전체의 원활한 소통과 안전성과의 모니터링을 통하여 운영성과 개선을 위한 시정 조치의 유효성에 대해 사후관리함으로써 지속적으로 안전 및 품질관리시스템에 대한 개선사항을 발굴하고 해결해 나간다.

2024.02.08
㈜제주항공 대표이사 김 이 배