

보상 지급

승객은 “항공승객의 권리에 관한 규정 (SHY-PASSENGER)”에 따라 특별한 조건을 제외한 항공편취소, 초과예약으로 인한 탑승거부, 또는 아래와 같은 사례가 발생하는 경우 다음 표에 명시된 금액에 해당하는 보상을 받을 자격이 있습니다.

- 승객이 출발예정시간의 최소 2주 전까지 항공편취소 통지를 받지 못한 경우
- 승객이 출발예정시간의 2주 전에서 7일 전 사이에 항공편취소 통지를 받지 못하고, 출발예정시간보다 늦어도 2시간 전에 출발하여, 목적지에 도착예정시간보다 늦어도 4시간 후에 도착하게 되는 변경항로가 승객에게 제시되지 않은 경우
- 승객이 출발예정시간 전 7일이 안 되는 기간 동안 항공편취소 통지를 받지 못하고, 출발 예정시간보다 늦어도 1시간 전에 출발하여 목적지에 도착예정시간보다 늦어도 2시간 후에 도착하게 되는 변경항로가 승객에게 제시되지 않은 경우

탑승거부 또는 항공편취소의 경우 비행거리를 결정함은 예정된 최종 목적지를 기준으로 합니다.

예약 항공편의 도착 예정시간과 관련하여 대체 항공편의 비행시간이 1500킬로미터 이하(1500킬로미터 포함)로 2시간을 초과하지 않는 경우, 1500-3500킬로미터(3500킬로미터 포함)로 3시간을 초과하지 않는 경우, 3500킬로미터를 넘지만 4시간을 초과하지 않는 경우, 최종 목적지로 가는 변경된 항로가 제시되면 해당 보상금액은 아래 명시된 바와 같이 50% 비율로 감액됩니다.

보상 지급은 아래 명시된 바와 같이 상품항공권으로 여행하는 승객에게도 적용됩니다.

여행등급이 강등될 경우에는 항공운임의 차액뿐만 아니라 0-1500킬로미터의 항공편에는 항공요금의 30%, 1500-3500킬로미터의 항공편에는 해당요금의 50%, 3500킬로미터 초과 항공편에는 해당요금의 75%가 보상금액으로 지급됩니다.

상품항공권(마일리지를 고려하여 발권되는 항공권)에 대해서는 0-1500킬로미터 항공편에는 3,000마일, 1500-3500킬로미터 항공편에는 5,000마일, 3500킬로미터 초과 항공편에는 10,000마일이 보상으로 지급됩니다.

특별한 상황(기상조건, 자연재해, 보안위험, 비행안전 면에서 예상치 못한 결함, 파업과 같은 사례, 정치 불안정) 때문에 항공편시간이 불규칙해졌다면 승객에게 어떤 보상도 지급되지 않습니다.

비행 거리	보상(유류)
모든 국내 항공편	100
0-1500 킬로미터의 국제 항공편	250
1500-3500 킬로미터의 국제 항공편	400
3500 킬로미터 초과 국제 항공편	600

터키 리라화로 표시되는 보상금액 상당액은 해당 항공권이 판매된 날, 즉 항공권 대금지급이 이루어진 날에 적용된 터키 중앙은행의 매도환율을 기준으로 계산됩니다.

터키항공



승객의 권리

승객 여러분,

탑승거부, 항공편취소 또는 최소 2시간 이상의 항공편지연의 경우, 승객은 민간항공국이 제정한 “항공승객의 권리에 관한 규정”에 따라 터키항공의 보상 및 서비스 제도와 관련하여 규정된 권리를 보장받으실 수 있습니다.

거동이 불편하신 승객 또는 비동반 미성년자에게 필요한 특별 서비스는 동 규정에 따라 당사 직원에 의해 제공됩니다.

승객께서 예약과정 중 또는 그 후에 당사가 요청한 승객의 상세 연락처를 제공하지 않거나 잘못된 정보를 제공할 경우 당사는 책임지지 않음을 다시 한 번 말씀드립니다.

터키항공의 모든 항공편에 대해 승인완료된 예약승객 및 탑승권소지 승객으로서 국제선 항공편의 경우 늦어도 출발 시간 60분 전, 국내선 항공편의 경우 늦어도 출발 시간 45분 전에 탑승수속을 밟은 분은 항공편시간이 불규칙해지는 경우 아래 표시된 바와 같이 당사의 서비스를 받으실 수 있습니다.

신체의 의학적 상태, 안전, 보안 및 부적절한 여행문서와 같은 이유로 탑승이 허락되지 않은 승객은 해당 서비스 제공 대상에서 제외됩니다.

특별한 상황(기상조건, 자연재해, 보안위험, 비행안전 면에서 예상치 못한 결함, 파업과 같은 사례, 정치 불안정) 때문에 항공편시간이 불규칙해졌다면 승객에게 어떤 보상도 지급되지 않습니다.

이용 후 의견이 있으신 분은 당사 웹사이트(www.turkishairlines.com) Contact Center의 “Share with Us” 표제 아래에 있는 피드백 양식을 이용하거나 비행 중 객실 승무원을 통해 얻을 수 있는 “고객피드백 양식” 또는 아래 주소, 전화번호, 팩스번호를 통해 당사에 전달해 주시기 바랍니다.

주소: Turk Hava Yolları Müşteri İlişkileri Müdürlüğü B Kapsi Atatürk Havalimanı
34149 Yeşilköy-İstanbul
전화: +90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849
팩스 : +90 212 465 22 63

자세한 내용은 www.turkishairlines.com 및 www.shgm.gov.tr를 참고해 주십시오.

THY KYS 양식번호: FR.67.0329 개정 2014-12-31

항공편의 지연

항공편이 지연되는 경우 아래 표에서 명시된 서비스가 대기기간을 기준으로 제공됩니다.

서비스	15 분 - 1 시간, (15 분 - 60 분)	1 - 2 시간, (61 분 - 120 분)	2 - 3 시간, (121 분 - 180 분)	3 - 5 시간, (181 분 - 300 분)	5 시간 이상, (301 분 이상)
알림 서비스	√	√	√	√	√
무료 예약/항로변경 *		√	√	√	√
항공요금 환불 **		국내선			국제선
시간 무제한 무료 통화 (2 회), 무료 팩스와 이메일			√	√	√
냉/온음료			√	√	√
간단한 식사			√	√	√
주요리 (시간대 기준)				√	√
숙박과 교통 서비스 (공항지역 숙박)	8시간 이상의 지연일 경우에는 숙박 서비스가 제공됩니다. 숙박시설과 공항간 교통 서비스는 무료로 제공됩니다. 출입국 규정상 입국이 허락되지 않는 승객은 환승 라운지에서 대기하거나 해당 공항의 호텔 사정에 따라 숙박 서비스가 제공됩니다.				

* 무료 예약/항로변경은 킬로미터 규모에 따라, 그리고 가장 가까운 지점(0-1500 킬로미터/ 1500-3500 킬로미터/3500 킬로미터 이상)에 맞추어 적절하게 제공됩니다. 예약 변경이 승객의 여행계획에 영향을 미치게 되는 경우, 동일 항공편에 명시된 승객의 다른 항공편도 무료로 변경됩니다.

** 환불 관련 조치에 관한 자세한 정보는 항공권 판매소에 문의하십시오.

항공편 연결애로/우회

동일 항공편에 표시된 복수 목적지로의 여행과 관련하여 항공편 연결이 여러 가지 이유로 방해될 경우 목적지가 불가피한 원인으로 변경돼 운항이 다른 공항에서 끝나게 되는 경우 해당 승객은 첫 번째 이용 가능한 항공편으로 여행할 수 있습니다. 아래 표에 명시된 서비스는 불규칙한 항공편으로 불편을 겪는 경우 해당 항공편의 실제 도착시간과 대체 항공편의 출발시간 간의 대기기간을 기준으로 제공됩니다.

서비스	15 분 - 1 시간, (15 분 - 60 분)	1 - 2 시간, (61 분 - 120 분)	2 - 3 시간, (121 분 - 180 분)	3 - 5 시간, (181 분 - 300 분)	5 시간 이상, (301 분 이상)
알림 서비스	√	√	√	√	√
무료 예약/항로변경 *	√	√	√	√	√
항공요금 환불 **	√	√	√	√	√
시간 무제한 무료 통화 (2 회), 무료 팩스와 이메일			√	√	√
냉/온음료			√	√	√
간단한 식사			√	√	√
주요리 (시간대 기준)				√	√
숙박과 교통 서비스 (공항지역 숙박)	8시간 이상의 지연일 경우에는 숙박 서비스가 제공됩니다. 숙박시설과 공항간 교통 서비스는 무료로 제공됩니다. 출입국 규정상 입국이 허락되지 않는 승객은 환승 라운지에서 대기하거나 해당 공항의 호텔 사정에 따라 숙박 서비스가 제공됩니다.				
교통비 (대체 교통의 경우)	승객이 해당 비행기 탑승을 거부하는 경우 우회지점에서 목적지까지의 교통은 승객의 요청이 있으면 다양한 교통 수단에 대한 비용을 제공함으로써 보장됩니다. 다양한 교통 수단에 대한 비용이 제공된 승객에게는 환불이 되지 않습니다.				

* 무료 예약/항로변경은 킬로미터 규모에 따라, 그리고 가장 가까운 지점(0-1500 킬로미터/ 1500-3500 킬로미터/3500 킬로미터 이상)에 맞추어 적절하게 제공됩니다. 예약 변경이 승객의 여행계획에 영향을 미치게 되는 경우, 동일 항공편에 명시된 승객의 다른 항공편도 무료로 변경됩니다.

** 환불 관련 조치에 관한 자세한 정보는 항공권 판매소에 문의하십시오.

항공편의 취소

항공편이 취소된 경우, 아래 표에 따라 서비스가 제공됩니다.

서비스	15 분 - 1 시간, (15 분 - 60 분)	1 - 2 시간, (61 분 - 120 분)	2 - 3 시간, (121 분 - 180 분)	3 - 5 시간, (181 분 - 300 분)	5 시간 이상, (301 분 이상)
알림 서비스	√	√	√	√	√
무료 예약/항로변경 *	√	√	√	√	√
항공요금 환불 **	√	√	√	√	√
시간 무제한 무료 통화 (2회) 무료 팩스와 이메일			√	√	√
냉/온음료			√	√	√
간단한 식사			√	√	√
주요리 (시간대 기준)				√	√
숙박과 교통 서비스 (공항지역 숙박)	항공편이 취소된 시간과 승객에게 제시된 새로운 대체 항공편 출발시간 사이의 시간간격이 8시간 이상 지속되는 경우에는 승객에게 숙박 서비스가 제공됩니다. 숙박 장소와 공항 간 교통 서비스는 무료로 제공됩니다. 출입국 규정상 입국이 허락되지 않는 승객은 환승 라운지에서 대기하거나 해당 공항 호텔 사정에 따라 숙박 서비스가 제공됩니다.				
교통비 (대체 교통의 경우)	승객의 원래 항공편에 명시된 출발/도착 공항과 대체 출발/도착 공항 간의 대체 교통편이 제공됩니다.				
보상	"보상 지급" 편을 참조하십시오.				

* 무료 예약/변경은 킬로미터 규모에 따라, 그리고 가장 가까운 지점(0-1500킬로미터/ 1500-3500킬로미터/3500킬로미터 이상)에 맞추어 적절하게 제공됩니다.

** 환불 관련 조치에 관한 자세한 정보는 항공권 판매소에 문의하십시오.

초과예약

해당 항공편이 승인완료 되었음에도 초과예약으로 인해 여행이 보장되지 않는 승객이나 낮은 등급으로 여행이 보장된 승객에게는 여행 보장 기간 동안 해당 승객이 대기하는 시간을 고려해 아래 표에 명시된 서비스가 제공되며 "보상 지급" 편에 명시된 금액이 지급됩니다.

서비스	15 분 - 1 시간, (15 분 - 60 분)	1 - 2 시간, (61 분 - 120 분)	2 - 3 시간, (121 분 - 180 분)	3 - 5 시간, (181 분 - 300 분)	5 시간 이상, (301 분 이상)
알림 서비스	√	√	√	√	√
무료 예약/항로변경 *	√	√	√	√	√
항공요금 환불 **	√	√	√	√	√
시간 무제한 무료 통화 (2회) 무료 팩스와 이메일			√	√	√
냉/온음료			√	√	√
간단한 식사			√	√	√
주요리 (시간대에 따름)				√	√
숙박과 교통 서비스	승객의 원래 항공편에 명시된 출발/도착 공항과 대체 출발/도착 공항 간의 대체 교통편이 제공됩니다. 초과예약으로 항공편이 불가능하게 된 시간과 승객에게 제시된 새로운 대체 항공편 출발시간 사이의 시간간격이 8시간 이상 지속되는 경우에는 승객에게 숙박 서비스가 제공됩니다. 숙박 장소와 공항 간 교통 서비스는 무료로 제공됩니다. 출입국 규정상 입국이 허락되지 않는 승객은 환승 라운지에서 대기하거나, 해당 공항의 호텔 사정에 따라 숙박 서비스가 제공됩니다.				
보상 (탑승거부와 보다 낮은 등급으로 강등된 경우)	"보상 지급" 편을 참조하십시오				

* 무료 예약/항로변경은 킬로미터 규모에 따라, 그리고 가장 가까운 지점(0-1500킬로미터/ 1500-3500킬로미터/3500킬로미터 이상)에 맞추어 적절하게 제공됩니다.

** 환불 관련 조치에 관한 자세한 정보는 항공권 판매소에 문의하십시오. 초과예약 또는 비행기 유형의 변경으로 구매 항공권보다 더 높은 등급으로 승급되는 경우 승객에게 추가 요금지불을 요구하지 않습니다. 승객이 구매한 항공권 보다 낮은 서비스 등급으로 강등된 경우에는 객실업의 차액이 해당 승객에게 지급되고, 상품항공권과 관련된 비행거리에서의 마일리지 차액은 환불됩니다.