

에어프레미아 미국 공항 내 Tarmac Delay 정책

2011 년 8 월 23 일부 시행된 미국 교통부(DOT, Department Of Transportation)의 미국 내 공항 지연 규정(이하 'Tarmac Delay 규정') 관련 에어프레미아는 절차를 수립하였으며, 대부분의 장기 지상 지연은 악천후, 항공교통관제(ATC) 상황, 공항 시설 공사 등과 같이 항공사가 의도하지 않은 요인들에 의해 발생하고 있으나, 에어프레미아는 모든 규정을 준수하여 고객에 대한 서비스 수준을 유지한다. 또한, 관련부서간 효율적 의사소통을 통해 장시간의 Tarmac Delay 를 방지하고 고객의 안전과 편의를 위해 최선을 다한다. 단, 공동 운항 항공편의 장시간 Tarmac Delay 발생 시에는 운항 항공사의 정책이 적용된다.

에어프레미아 정책

에어프레미아가 운항하는(또는 Codeshare 로 운영되는) 모든 정기/부정기 미주 취항 항공편 또는 비정상적인 상황으로 인해 미국 내 다른 공항으로 회항한 항공편도 해당 정책이 적용되며, 미국 교통부의 Tarmac Delay 규정 준수를 위하여,

1. 미국 내 공항에서 항공기 문이 닫히고 이륙전까지, 착륙 후 항공기 문이 열릴때까지, 회항(악천후, 응급환자 발생, 기타상황 등) 중 발생할 수 있는 4 시간 이상의 비정상적 지상 지연을 방지한다.
2. 파악이 가능한 경우 최초 Tarmac Delay 발생 후 30 분 경과 시 지연 사유 및 예상 이륙(또는 탑승구 도착) 시간 등 지연 상황에 대해 안내한다. 이후 변경 또는 진행사항에 대해 적절한 안내를 하며, 탑승구 또는 다른 하기 장소에서 항공기 문이 열려 있고 하기 기회가 주어진다면 예상 출발 시간(탑승 전 고지된 변경된 출발시간 포함) 이후 30 분 경과 시점에 승객에게 지연 예상 시간 및 하기 가능 여부를 안내한다.
3. 기상, 정부기관, 공항운영자의 지시 등 안전 및 보안상의 이유가 있는 상황을 제외하고 4 시간 이상의 Tarmac Delay 가 예상되는 경우에 시간 경과 이전에 탑승구로 돌아가 승객이 하기할 수 있는 기회를 제공한다.
4. 2 시간 이상 Tarmac Delay 가 발생할 경우 승객들에게 적절한 식/음료를 제공 및 기내화장실 사용이 가능토록 조치하고, 충분한 자원(인적, 물적)을 투입하며, 필요시 적절한 의료 지원이 제공되도록 한다. 단, 이와 같은 서비스 업무가 안전 및 보안에 위협이 될 수 있다고 기장이 판단하는 경우 예외가 적용된다.
5. 2 시간 이상 지상 지연의 최소화 및 4 시간 이상의 Tarmac Delay 를 방지하기 위하여 미국을 출도착하는 모든 항공편에 대해 Taxi-Out/In 및 Diversion 지연 상황을 사전에 관리 감독하고, 공항운영자 및 관계기관과 협의를 진행한다. 또한, 규정을 준수하기 위하여 에어프레미아는 대응 절차를 수립하고 회항 공항을 포함한 미국내 현지 공항 당국, C.B.P, 교통안전청과 협의한다.

Air Premia's Tarmac Delay Policy at U.S. Airports

In compliance with the U.S. Department of Transportation's (DOT) Tarmac Delay regulations, which came into effect on August 23, 2011, Air Premia has established procedures to address extended ground delays at U.S. airports. While most long-term ground delays are often caused by factors beyond the airline's control, such as adverse weather, air traffic control (ATC) situations, airport facility construction, etc., Air Premia is committed to adhering to all regulations to maintain a high level of service for its customers. Additionally, efficient communication among relevant departments is prioritized to prevent prolonged Tarmac Delays and ensure the safety and convenience of passengers. However, in the case of extended Tarmac Delays on codeshare flights, the operating carrier's policy will be applied.

Air Premia Policy

The policy applies to all regular/charter flights to or from U.S. operated by Air Premia (or through codeshare operations) and flights diverted to other U.S. airports due to irregularities. To comply with the U.S. DOT's Tarmac Delay regulations, the following measures are implemented:

1. Prevent abnormal ground delays exceeding 4 hours during the period from the closing of the aircraft door until takeoff, from landing until the aircraft door is opened, or during a diversion (due to adverse weather, medical emergencies, other situations, etc.) at U.S. airports.
2. When feasible, providing information to passengers about the delay reasons and estimated departure (or gate arrival) time 30 minutes after the initial Tarmac Delay. Subsequent updates and information about changes or progress will be appropriately communicated. If the aircraft door is open at the gate or another designated location and the opportunity arises, passengers will be informed of the expected departure time (including any changes communicated before boarding) 30 minutes after the scheduled departure time.
3. Except for situations involving safety and security reasons, such as weather conditions, government directives, or airport operator instructions, providing passengers with an opportunity to return to the gate before 4 hours of expected Tarmac Delay have elapsed.
4. In the event of a Tarmac Delay lasting more than 2 hours, ensuring passengers are provided with appropriate food and beverages, access to onboard lavatories, and allocating sufficient resources (human and material). However, exceptions may apply if the captain deems such service tasks pose a threat to safety and security.
5. Proactively managing Taxi-Out/In and Diversion delay situations for all flights to and from the U.S. to minimize delays exceeding 2 hours on the ground and prevent Tarmac Delays exceeding 4 hours. Air Premia establishes response procedures and collaborates with local airport authorities, C.B.P, and the Department of Transportation, including discussions at airports, including diversion airports, in the U.S., to comply with regulations.