

항공교통이용자 피해구제 절차 및 처리 계획

1. **법적근거** : 항공사업법 제 61조 (항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제 46조 (항공교통이용자의 피해 유형 등)

2. 피해구제 대상

- 운송불이행 및 지연
- 위탁수하물 분실 및 파손
- 항공권 초과판매
- 취소항공권 대금환급 지연
- 탑승위치, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
- 스탬프와 관련한 다음 각 목의 피해
 - 항공사 과실로 인한 스탬프의 누락
 - 항공사의 사전고지 없이 발생한 스탬프의 소멸
- '교통약자의 이용편의 증진법' 제 2조 제 7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애

단, 기상악화, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

- 피해구제 접수처
 - 우편 : 서울특별시 중구 소공동 91-1, 서울센터빌딩 1001호 에어마카오 서울지사
 - 방문 : 에어마카오 인천 공항서비스 지점 및 서울 영업지점
 - 이메일 : selstationgroup@airmacau.or.kr

4. 피해구제 처리 절차

- 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14일 이내(단, 피해조사를 위한 통역 또는 특수한 경우 신청 접수일로부터 60일 이내)
- 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 선택
- 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 소비자원을 통한 이의신청시 항공사에서 응대

