



## 에어마카오 이용 고객 서비스 계획

에어마카오는 이용 고객 여러분을 최상의 서비스로 모시기 위해 아래와 같은 항공서비스로 이용의 불편함이 없도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 더불어, 에어마카오 홈페이지에서 최저 운임을 이용할 수 있다는 것을 알려 드립니다.

- 문의 또는 피해구제 관련 연락처
  - (대표 전화) 02-779-8899 / 8853
  - (대표 이메일) [selstationgroup@airmacau.or.kr](mailto:selstationgroup@airmacau.or.kr)

### -지연, 취소, 회항 관련 고객서비스-

에어마카오를 아껴주시는 모든 고객에게 예정된 출발 및 도착시간 정시에 모시기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 하지만 기상악화, 항공교통관제 및 운항문제로 항공편 지연, 취소 또는 회항이 발생할 수 있습니다.

위와 같은 사례가 발생할 경우에 대비하여 에어마카오는 항공이용의 불편함을 최소화 시킬 수 있도록 신속하게 정보제공을 하겠습니다.

따라서 운항지연, 취소, 회항 발생할 경우, 승객에게 원만한 해당 정보를 공유하기 위해 항공예약시 승객 여러분들의 연락수단을 반드시 제공해 주시기 바랍니다. (핸드폰연락처 및 이메일)

더불어, 저희 에어마카오에서도 역시 홈페이지에 해당 내용을 실시간으로 업데이트 하여 항공이용에 불편함이 없도록 노력 하겠습니다.

## **-위탁 수하물 운송 서비스-**

위탁 수하물을 안전하게 정시에 운송하기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

하지만 위탁 수하물 도착이 지연되거나 운송서비스 문제로 이용의 불편이 발생할 경우 24시간 이내에 수하물이 도착할 수 있도록 노력 하겠습니다. 승객의 수하물이 분실될 경우 항공운송 약관에 의거 배상할 수 있도록 하겠습니다.

## **-항공권 초과 판매시 고객센터서비스-**

좌석 초과 판매로 인해 항공권을 구입하신 고객께서 탑승하지 못하는 경우, 에어마카오는 다음과 같은 절차에 따라 공정하게 응대하겠습니다.

국토교통부의 항공교통이용자 보호기준 규정을 준수하여 에어마카오의 책임에 따른 보상을 제공 하겠습니다.

항공권 초과 판매시 우선 자발적으로 좌석을 양보해 주실 손님을 찾아서, 해당 손님께는 대체항공편과 규정에 따른 보상금을 제공해 드릴 것 입니다.

비자발적 탑승 취소 상황이 발생할 경우, 에어마카오의 우선 순위에 따라 하기가 결정되며, 하기 승객에게는 에어마카오의 책임과 그에 따른 보상 내용에 대해 설명하고, 대체항공편과 필요시 숙박을 제공하도록 하겠습니다.

## **-항공권 취소, 환불 또는 예약 변경시 고객센터서비스-**

항공권 취소, 환불 또는 예약변경 관련 사항을 안내해드립니다.

에어마카오 홈페이지에서 예약/발권하시는 경우, 발권 전에 '항공권 취소, 환불, 변경시'의 제반 규정 및 세부조건에 대해 안내해드리고 있습니다. 결제 전 해당상황을 확인하고, 동의하는 경우에 한해 발권 및 결제가 이루어짐을 참고하여 주시기 바랍니다.

## -이동지역 내 항공기 장시간 지연 발생 시 고객센터-

### 1. 이동지역 내 지연 시간의 제한

이륙의 정의는 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전부터 항공기 착륙 후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때 까지를 기준으로 하며, 국내선의 경우 3시간, 국제선의 경우 4시간을 초과하여 이동지역 내 지연할 수 없습니다.

하지만 기상이나 정부 기관의 지시 등의 안전 및 보안상의 이유가 있을 경우에는 예외로 적용되며, 예외사항이 아닐 경우에는 공항 관계기관의 협조 하에 규정 준수를 위한 최선의 조치를 다하겠습니다.

### 2. 지연시간 동안 고객응대 서비스

이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속될 경우, 적절한 식음료 등을 제공해 드립니다. 또한, 지연 시간 동안 기내에서 발생할 수 있는 긴급 상황에 대비하여 지상 직원은 대비 인력을 확보하여 승객의 안전에 대해 최선의 노력을 다하겠습니다.

### 3. 정보 제공

에어마카오는 매 30분 간격으로 지연사유와 진행상황 등의 정보를 승객 여러분들께 제공하여 불편을 최소화 시키도록 노력하겠습니다.

## -에어마카오의 항공기 정보와 내부 좌석배치 관련 고객 서비스-

에어마카오 홈페이지 상단 메뉴 중 **"항공사 소개 → 보유항공기 안내"**를 클릭하시면 해당 정보를 확인하실 수 있습니다.

## -무료수하물 및 초과수하물에 대한 고객 안내 서비스-

구매하신 항공권 상에 당사의 무료수하물 허용량을 확인하실 수 있으며, 당사 홈페이지 상단 메뉴 중 서비스>공항서비스/수하물 안내 무료수하물 허용량/초과수하물 발생시 추가수수료에 대해 확인하실 수 있습니다.

## -공동운항편 고객 안내 서비스-

공동운항편으로 탑승할 경우, 실제 탑승하는 항공사 및 항공기의 정보를 반드시 확인하여 주시기 바랍니다.

- 항공편 예약/발권시 실제운항하는 항공사 및 항공기에 대해 안내해 드리고 있습니다.  
관련정보를 사전에 확인하여 주시기 바랍니다.
- 당사에서 안내해 드리는 요금과 공동운항편 항공사에서 직접 구입하시는 경우의 운임에 차이가 발생할 수 있습니다.
- 수하물 관련 규정에 대해서는 공동 운항 협정에 따라 운항항공사 또는 판매항공사의 규정이 적용되므로 반드시 사전에 확인하여 주시기 바랍니다.
- 실제로 운항하는 항공사의 탑승수속 카운터에서 수속하여 주시기 바랍니다.

**감사합니다.**

