

만다린항공(AE)

항공교통이용자 서비스 계획

1. 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 조치

만다린 항공은 좌석초과 판매로 인해 항공권을 구입하신 고객께서 탑승하지 못하는 경우가 발생할 시, 자발적 탑승유예자를 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 이후에도 발생하는 탑승 불가자에게는 "소비자분쟁해결기준"에 따라 처리하겠습니다.

2. 수하물 피해발생시 조치

만다린 항공 승객의 수하물이 안전하고 정시에 전달하고자 최선을 다하며, 불가피한 상황으로 수하물의 지연, 분실 또는 파손이 발생한 경우 국제협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 배상하겠습니다. 다만 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 책임지지 않습니다. 그리고 고객의 수하물이 안전하게 운송될 수 있도록 관련 종사자의 관리 및 교육에 만전을 기하겠습니다. 다만, 당사가 승객에게 위탁수하물을 인도할 때에도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 미리 신고한 경우 당사는 신고 가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도할 때의 실제가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 지겠습니다.

3. 항공권 취소 · 환불 또는 변경안내

대한민국에서 항공권을 판매하는 경우 만다린항공이 중화항공의 자회사로서 모회사인 중화항공 한국어 홈페이지 및 유선/이메일/팩스 문의를 통해 해당 항공권의 취소, 환불 또는 변경에 소요되는 변경시의 제반 규정 및 조건을 확인하실 수 있습니다.

4. 이동지역 내 지연 시 조치

지연은 항공기 이륙을 위하여 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전까지 또는 항공기 착륙 후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 기준으로 합니다. 만다린항공은 이동지역 내 불필요한 지연이 발생하지 않도록 최선을 다하며, 발생시 매 30분 간격으로 지연사유와 진행상황을 안내하겠습니다. 다만, 기장이 항공기를 항공기 이동지역에 대기시킬 수 밖에 없는 기상, 정부기관의 지시 등과 같은 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우, 탑승구로 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른지 역에서의 승객 하기가 공항운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있다고 정부 기관 등이 의견을 제시하는 경우에는 제외됩니다. 또한 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우 승객에게 적절한 음식물을 제공할 예정입니다. 다만, 기장이 안전 또는 보안에 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우에는 예외로 합니다. 그리고 이동지역 내 지연 규정 준수를 위하여 대한민국 공항운영자, 출입국 당국 등 관계기관과 협의하겠습니다.

5. 항공권 판매 후 변경 시 조치

만다린항공은 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 후 사업계획변경, 정부의 사업 계획 불인가, 30분 이상의 예기된 지연, 결항 등으로 인하여 예정대로 운항하지 못할 경우 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일, 전화 등 이에 상당하는 방법으로 해당 승객에게 변경내용을 안내하겠습니다. 다만 승객의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 1시간 이내는 공항 내 안내로 같음합니다. 또 당일 변경을 제외하고 그 변경내용을 만다린항공이 중화항공의 자회사로서 당사의 모 회사인 중화항공 홈페이지에 게시하겠습니다.

6. 정보제공

만다린항공이 중화항공의 자회사로서 모 회사인 중화항공 한국어 홈페이지 및 이메일/유선/팩스 문의 등을 통해 해당 항공권의 수하물 요금과 무료 위탁수하물 허용중량 또는 개수를 확인하실 수 있습니다. 또한 수하물 규정 및 요금변동이 있을 경우 당사의 모회사인 중화항공 한국어 홈페이지를 통해 공지하겠습니다.

보유 항공기의 기내좌석 배치도는 만다린항공의 홈페이지 http://www.mandarin-airlines.com/aboutus_new/fleet_e190.htm 에서 확인하실 수 있습니다.