

항공교통이용자 서비스 계획

말레이시아항공은 2016년 7월 20일 부 시행 “항공교통이용자 보호기준”에 의거 아래와 같이 서비스 계획을 게시합니다. 본 계획은 대한민국 영역 내에 위치한 공항을 왕래하는 항공편에 적용됩니다.

1. 항공 일정 변경 시 조치

저희는 승객이 항공권을 예매하면서 제공한 연락처 정보를 이용하여 승객께 항공편 변경에 관하여 고지하도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

1.1 지연 및 운항취소 / 출발일 전

출발일 전날까지 발생한 운항일정의 변경 또는 운항 취소로 인하여 운항이 30분 이상 지연될 경우 저희는 아래와 같이 노력하겠습니다:

- 항공권 예매시 제공된 연락처 정보를 이용하여 전자메일, 여행사의 예약시스템에 대한 공지, 문자전송(SMS) 및/또는 전화 중 하나의 방법을 이용하여 승객 또는 승객의 여행사에게 고지함

1.2 지연 및 운항취소 / 출발일 당일

저희가 출발일 당일 30분 이상의 지연을 확인하거나 운항을 취소하는 경우 그러한 지연 또는 취소 사실을 출발예정시각으로부터 2시간 전까지 알게 된다면, 저희는 아래와 같이 노력하겠습니다:

- 항공권 예매시 제공된 연락처 정보를 이용하여 전자메일, 여행사의 예약시스템에 대한 공지, 문자전송(SMS) 및/또는 전화 중 하나의 방법을 이용하여 승객 또는 승객의 여행사에게 고지함

또한 저희는 탑승구 에이전트 및 승무원을 통하여 지연, 운항취소, 회항의 원인 및 이와 관련된 상황에 대하여 업데이트된 정보를 적시에 제공할 것입니다.

2. 항공장애 상황으로 인한 승객의 불편을 경감하기 위한 대책(지연 및 운항취소)

운항 취소 및 연결편 탑승 불가로 인한 불편을 경감하기 위하여 저희는 적절한 구제방안을 제공하거나 준비하겠습니다. 이는 상황에 따라 아래 사항을 포함할 수 있습니다.

- 가능한 빠른 시점 또는 승객이 원하는 이후 날짜에 귀하의 최종목적지까지 대체 항공편을 제공함
- 영항 받은 운송구간에 대한 항공 운임을 위약금이나 수수료 없이 반환함
- 무료 전화를 제공함
- 필요한 경우 적절한 음식물, 식사, 당사와 계약을 체결한 호텔의 가능한 숙소를 제공함

3. 초과판매로 인한 탑승거부

항공업계에 있어 초과판매는 일종의 서비스에 해당하는 측면이 있으나, 때로는 좌석 부족 현상을 야기하기도 합니다. 또한 통상 모든 항공편에서 항공권을 예매한 일부 승객들이 항공사에 미리 통보하지 않은 채 항공편에 탑승하지 않는 일이 생깁니다. 이러한 승객들을 “no shows”라고 합니다.

일반적으로 항공사는 위 좌석을 항공편에 탑승하고자 하는 다른 승객들이 이용할 수 있도록 판매된 항공권과 예상되는 “no shows”의 수량 사이에 균형을 이루도록 신중하게 조치합니다.

매우 드문 경우이지만 불행하게도 이러한 균형이 깨지는 경우가 발생하기도 합니다. 이러한 경우 저희는 항공편의 모든 좌석이 차버린 이후 체크인하고자 하는 일부 승객들에 대하여는 탑승을 거부할 수 밖에 없습니다. 우선 자발적 탑승유예 승객을 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 충분하지 않을 경우 다른 승객들에 대하여 비자발적으로 탑승이 거부될 수 있는 것입니다.

그러나 이러한 상황이 발생할 경우 일반적으로 승객들은 관련 사항에 대한 저희 정책에 따라 체크인 당시 제시된 항공권의 최종 목적지까지 가능한 빠른 다음 항공편 또는 대체항공편을 제공받게 됩니다.

저희는 탑승이 거부된 승객들을 소비자분쟁해결기준(대한민국 공정거래위원회고시) 및 항공교통이용자 보호기준에 따라 보상합니다.

4. 이동지역(Tarmac) 지연

저희는, 대한민국에서 출발하거나 대한민국에 도착하여 본 계획의 적용을 받는 국제 항공편에 관하여, 기장이 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우; 또는 공항 관제센터가 기장에게 탑승구로 돌아가는 것 또는 탑승구 이외의 다른 지

역에서 승객이 하기하는 것이 공항운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있다는 의견을 제시하는 경우가 아니라면, 대한민국의 공항 내 이동지역에서 항공기 내에 고객을 탑승시킨 채로 4시간을 초과하여 대기하도록 하지 않을 것입니다.

지연시간 기준 : 이륙을 위하여 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전까지 또는 항공기 착륙 후 하기를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 의미함.

저희는 모든 비상상황에 대응하기 위한 종합적인 대책을 마련하고 있습니다. 저희는 지역 공항, 정부기관 및 공동운항 항공사와 사이에 긴밀한 협조를 유지하고 있습니다. 저희는 적절한 정보가 제공될 수 있도록 조치하고, 모든 업무처리를 관장하는 담당자를 지정하며, 나아가 저희 항공 운항 부서 및 승무원과 적절하게 소통합니다.

대한민국 공항에서 출발하거나 대한민국 공항으로 도착하는 항공편이 상당한 시간 동안 이동지역에서 지연하게 될 경우, 승객들은 기장이 안전 또는 보안상 이유로 금지하지 않는 이상, 탑승구 출발 또는 항공기 착륙으로부터 2시간 이내에 스낵/음식을 제공받게 됩니다. 저희는 긴급한 의료조치가 필요한 경우 승객에게 의료적 지원을 할 것입니다. 항공기 화장실도 사용될 수 있도록 준비하겠습니다. 장애가 있는 승객을 위한 특별한 지원도 제공됩니다.

승객에 대한 방송은 이동지역 지연시간 동안 30분 간격으로 이루어질 것입니다. 방송은 출발예정시각으로부터 30분 이내에 시작되고, 항공기에서 내릴 기회(가능한 경우) 및 지연원인에 대한 정보를 포함할 것입니다.

공항 운영에 혼란을 초래하지 않고 안전하게 항공기에서 하기할 수 있는 경우 승객은 탑승구에 있거나 탑승구 이외의 다른 장소에 있는 항공기에서 문을 열고 하기할 수 있다는 설명을 제공받을 것입니다. 하기한 승객은 항공기가 다시 출발 준비를 완료하였을 때에 맞추어 탑승할 수 없으며 당사는 해당 승객을 탑승시키지 않은 채 출발할 권리가 있습니다.

5. 항공권 환불

저희 홈페이지 또는 예매/발권 지점에서 구매한 항공권을 환불하게 되는 경우, 저희는 운항취소 또는 초과판매로 인하여 승객이 사용할 수 없게 된 선택적 서비스에 대한 비용을 포함하여 환불절차를 진행할 것입니다.

6. 공동운항에 관한 정보

저희는 승객이 항공편을 예약하고 항공권을 발권받을 때 운항사, 탑승할 항공기, 그 외 모든 관련 정보를 제공할 것입니다.

저희의 공동운항 항공사를 통하여 탑승절차를 처리할 경우, 항공권 요금, 위탁수하물 비용, 선택서비스 및 기타 비용 등에 차이가 있을 수도 있습니다.

각 항공사는 운송에 관한 약관을 개별적으로 마련하고 있습니다. 그러므로 승객은 아래 사항을 포함하여 해당 운항사의 약관내용을 숙지하는 것이 중요합니다.

- 탑승절차 시각 및 절차
- 수하물
- 운동기구 및 악기
- 깨지기 쉽거나 상할 수 있는 물품
- 영유아 및 아동의 운송
- 특수한 지원이 필요한 승객
- 애완동물의 운송
- 기내서비스 및 특별식
- 공항라운지 사용

공동운항 항공사를 이용하는 승객은 운항사의 카운터에서 탑승절차를 진행하여야 합니다.

7. 무료 위탁 수하물 허용량 및 초과 수하물 요금

항공권/예약정보에 나타나는 무료 위탁 수하물 허용량(Free Baggage Allowance, FBA)은 승객의 여정에 적용되는 무료 위탁 수하물 허용량입니다. 승객께서는 적용될 무료 위탁 수하물 허용량을 확인하기 위하여 E-ticket/예약정보를 참고하여 주시기 바랍니다.

초과 수하물 요금에 관한 추가적인 정보가 필요한 경우, 저희 홈페이지의 “수하물” 부분을 참고하여 주십시오.

수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우, 최소 3개월간 인터넷 홈페이지에 해당 내용을 게시하겠습니다.

8. 수하물 피해 발생시

위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 말레이시아항공의 관리하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 부담합니다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 그 범위에서 책임을 지지 아니합니다.

휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 말레이시아항공 또는 말레이시아항공의 사용인 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여

발생한 경우에만 책임을 부담합니다.

휴대수하물의 탑재, 하기 또는 환적 시 말레이시아항공 직원의 도움은 손님에 대한 예우상의 서비스로 간주합니다.

수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 국제협약 또는 대한민국 상법이 정한 범위내에서 책임을 지겠으며, 그 책임을 임의로 경감하리 않겠습니다.

다만, 손님이 말레이시아항공에게 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 증빙과 함께 미리 신고한 경우에 말레이시아항공은 신고가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도할 때의 실제가격을 초과한다는 것을 증명하리 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 부담합니다.

수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 부담합니다. 다만, 말레이시아항공 또는 말레이시아항공의 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다든 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다든 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다.

9. 승객의 여행에 영향을 미치는 운항일정 및 기타 정책에 대한 공개

저희의 취소 정책, 우대고객 규정, 좌석 배치 및 화장실 위치는 저희 홈페이지에서 확인할 수 있고, 요청에 따라 저희 전화 예약 시스템에서도 제공될 수 있습니다.

10. 장애가 있는 승객의 수용 및 다른 특수한 지원

장애가 있는 승객의 특수한 요구사항을 수용하는 것은 저희의 최우선 과제입니다. 승객께 장애가 있어 특수한 지원이 필요할 경우, 승객께서는 항공권 예매시 저희에게 승객의 특수한 요구사항에 관한 정보를 제공하여야 합니다.

이러한 경우 저희는 승객의 특수한 요구사항을 제공하기 위하여 준비된 장소에서 승객께 운송서비스를 제공할 것입니다. 만약 승객께서 예매 당시 승객의 특수한 요구사항에 관하여 알려주지 않은 경우라 하더라도, 저희는 요구사항에 부응할 수 있도록 합리적인 노력을 다하겠습니다.

11. 말레이시아 항공 연락 정보

부서	관련 업무분야	연락처 정보
인천공항 운항	초과판매/지연/수하물 피해	인천공항 지점: + 82 32 744 3501 (영업시간 05:30 – 15:00 매일) 콜센터: + 82 2 3483 4849 영업시간:09:00 – 18.00 (월요일 – 금요일)
쿠알라룸푸르 수하물 사무소/취급이상 탑재 사무소	수하물 피해	+603 8776 3733/ +603 8776 3742 (영업시간 07:00 – 23:00 말레이시아 현지 시각 GMT +8)
국제 연락 센터	말레이시아항공 사무소에서 판매한 항공권 취소, 환불, 변경 관련 사항. 여행사/타 항공사를 통한 예매는 예약처에 문의하여야 함. 취급 관련 문의는 예매 및 구매에 관한 사항만 다름.	+603-7843 3000(말레이시아 외 다른 국가에서 연락할 때) 1-300-88-3000(말레이시아 내에서 연락할 때)