



1. 법적근거 : 항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조

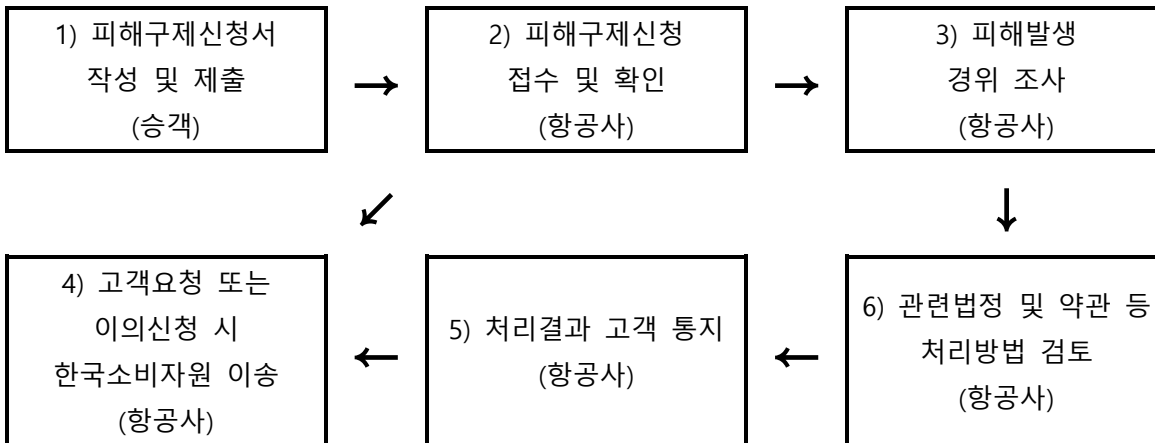
2. 피해구제 대상

- 1) 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
- 2) 위탁수화물의 분실 및 파손
- 3) 항공권 초과 판매
- 4) 취소 항공권의 대금환급 지연
- 5) 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
- 6) 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
- 7) 항공사의 사전 고지 없이 발생한 항공마일리지의 소멸
- 8) 『교통약자의 이동편의 증진법』 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애
 - * 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

- 1) 피해구제 접수
 - 우편 및 방문 : 서울시 종로구 새문안로 5 길 19 로얄빌딩 1411 호
 - 문의 : T.02-722-6856
- 2) 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14 일 이내
- 3) 결과안내 : 전화, 문자, 이메일 또는 우편
- 4) 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

4. 피해구제 처리절차



* 항공사가 신청내용에 대한 구제처리가 곤란하다고 판단하거나 고객의 요청이 있는 경우, 피해구제신청서는 『소비자기본법』에 따라 그 신청이 접수된 날로부터 14 일 이내에 한국소비자원에 이관되어 처리

항공교통이용자 피해구제 신청서
Damage Redress Application for Air Transportation Users



접수번호 Application NO.		접수일자 Application Date		담당자 Person in Charge	
신청인 Applicant	성명 Name				
	주소 Address				
	연락처 Contact NO.				
	이메일 E-mail				
	편명 / 탑승일 Flight NO. / Date				
	탑승구간 / 좌석번호 Itinerary / Seat NO.				
피해유형 Type of Damage	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay		<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실 및 파손 Loss or damage of checked baggage		
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets		<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets		
	<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.		<input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence		
	<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice		<input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities		
피해내용 Details of Damage					
회신방법 Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화 Phone	<input type="checkbox"/> 문자 Text	<input type="checkbox"/> 이메일 E-mail	<input type="checkbox"/> 우편 Mail	

* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 경우는 구제대상에서 제외
 However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as bad weather conditions, unforeseen maintenance required for safe flight operations, natural disasters, issues with flight connections, etc.

항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.
 I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 64.

일자 Date _____ / 신청인 Applicant's Name, signature_____

항공교통이용자 피해구제 접수증 Confirmation Form



항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 위와 같이 신청서를 접수하였음을 확인합니다.
 I hereby confirm that this application for damage redress has been received based on Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 64.

* 접수번호 Application NO. : _____ / 접수일자 Date : _____ / 접수자 Received Agent _____