

항공교통이용자 피해구제 신청서

Application for Damage Redress for Air Transportation Users



접수일자 Date		접수번호 Receipt No.		접수자 성명 Person in Charge	
신청자 성명 Name					남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/>
주소 Address					
이메일 E-mail					
연락처 Telephone No.					
항공편 정보 Flight Information	항공편명 및 날짜(FlightNo./Date)				
	출발지(From)				
	도착지(To)				
	좌석번호 (Seat No.)				
피해 유형 Type of Damage					
처리결과 안내방법 Preferred Method of Result Notification	<input type="checkbox"/> 전화 (Tel) <input type="checkbox"/> 문자 (Message) <input type="checkbox"/> 이메일 (E-Mail) <input type="checkbox"/> 우편 (Post)				
피해 내용 Details of Damage 가능한 6하 원칙에 의거 (who, what, where, when, why, how?)					

항공법 제119조의 2(항공교통이용자 보호 등)에 의거, 위와 같이 피해구제 신청서를 제출합니다.

According to the law, I/We here by apply for damage redress form.

작성일 Date of Preparation

년 (year)

월 (month)

일 (day)

신청인 서명 Applicant's Signature

(인)

항공교통이용자 피해구제 절차 및 처리계획

에어부산은 항공법 제119조의2(항공교통이용자 보호 등)에 의거 아래와 같은 피해구제계획을 마련하여 시행하고 있습니다.

1. 피해유형

- 가) 운송 불이행 및 지연
 - 나) 위탁수하물의 분실 및 파손
 - 다) 항공권 초과 판매
 - 라) 취소 항공권의 대급환급 지연
 - 마) 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
 - 바) 스탬프와 관련한 다음 각목의 피해
 - 항공사 과실로 인한 스탬프의 누락
 - 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 스탬프
 - 사) 이동편의시설의 미설치로 인한 교통약자의 항공기 탑승 장애
- 단, 가)~사)항의 피해유형 중 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유가 입증된 경우는 제외

2. 피해구제계획

- 가) 피해구제 접수처의 설치 및 운영
 - 1) 피해구제 접수처
 - 우편 : 부산광역시 부산진구 황령대로 24 6층 에어부산 고객센터(우)47354
 - 방문 : 에어부산 각 공항서비스지점 (지점 운영시간 내) 및 본사 고객센터 (08:00 ~17:00)
 - 2) 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무
 - 공항서비스지점 : 피해구제 접수
 - 예약센터 : 피해구제 접수 관련 상담 (T. 1666-3060)
 - 고객센터 : 피해구제 접수 및 처리
- 나) 피해구제 처리절차
 - 1) 처리 기한(결과통지 기한) : 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내
단, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 그 사유와 함께 접수 받은 날로부터 60일 이내
 - 2) 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 택일
 - 3) 이의신청 방법 및 절차 : 에어부산은 피해구제 신청을 신속공정하게 처리하겠으며, 처리기한 내에 처리가 곤란하거나 신청자의 요청 또는 결과에 대한 이의 신청이 있을 경우에는 피해구제 신청서를 '소비자 기본법'에 의거 한국소비자원에 이송함.