

# 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 (Flight No.)			날짜 (Date)	
	출발지 (From)		도착지 (To)		좌석번호 (Seat No.)
피해 유형 Type of Damage	<input type="checkbox"/> 운송 불이행 및 지연 Failure to transport/delay of transport <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"/> 항공사 과실로 인한 스탬프의 누락 Missing stamp due to airline's negligence <input type="checkbox"/> 위탁수화물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage <input type="checkbox"/> 항공사의 사전 고지 없이 발생한 스탬프의 소멸 Stamp expired without airline's prior notice <input type="checkbox"/> 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc. <input type="checkbox"/> 「교통약자의 이용편의 증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities				
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?)				

항공사업법 제 61조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제 64조(항공교통이용자의 피해 유형 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 처리 계획

## 1. 법적근거

항공사업법 제 61조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제 64조(항공교통이용자의 피해 유형 등)

## 2. 피해구제 대상

- 가. 운송 불이행 및 지연
  - 나. 위탁수화물의 분실·파손
  - 다. 항공권 초과 판매
  - 라. 취소 항공권의 대금환급 지연
  - 마. 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
  - 바. 스탬프와 관련한 다음 각 목의 피해
    - 항공사 과실로 인한 스탬프의 누락
    - 항공사의 사전 고지 없이 발생한 스탬프의 소멸
  - 사. 「교통약자의 이용편의 증진법」 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
- 단, 기상악화, 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, 천재지변 또는 항공기 접속관계<sup>주)</sup> 등에 준하는 부득이한 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외
- 주) 항공기 접속 관계 해당 조건
- 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
  - 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우
  - 데려 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우
  - 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우
  - 지방항공청장이 인정하는 경우

## 3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

- 가. 피해구제 접수처
  - 우편 : 부산광역시 강서구 유통단지1로 57번가길 6(대저2동), 에어부산 5층 고객센터서비스센터 우)46721
  - 방문 : 에어부산 각 공항서비스지점 (지점 운영시간 내) 및 본사 고객센터서비스센터 (08:00~17:00)
  - 이메일 : bxcenter@airbusan.com
- 나. 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무
  - 공항서비스지점 : 피해구제 접수
  - 예약센터 : 피해구제 접수 관련 상담 (T.1666-3060)
  - 고객센터서비스센터 : 피해구제 접수 및 처리

## 4. 피해구제 처리절차

- 가. 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
- 나. 처리결과 안내
  - 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 택일
- 다. 이의신청 방법 및 절차 : 에어부산은 피해구제 신청을 신속·공정하게 처리하겠으며, 처리기한 내에 처리가 곤란하거나, 신청자의 요청 또는 결과에 대한 이의 신청이 있을 경우에는 피해구제 신청서를 '소비자 기본법에 의거 한국소비자원에 이송함