

항공교통이용자 피해구제신청서

접수번호

접수일자 20 . . .

담당자

신청인(이용자)	성명			성별(√ 표시)	<input type="checkbox"/> 남	<input type="checkbox"/> 여	
	주소						
	연락처	1.			회원번호		
		2.			이메일		
탑승일 및 편명			탑승구간 및 좌석번호				

피해유형(√ 표시)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매	<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연
	<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가	<input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
	<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지	<input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애

피해내용

(피해금액 및 산출 근거)

(가급적 육하원칙에 따라 작성)

*단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적 사유로 발생한 피해는 피해 구제 계획 수립 면제

회신방법(√ 표시)

 이메일 문자 전화 우편

항공사업법 제61조(항공교통 이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제64조(항공교통 이용자의 피해유형 등)에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

20 . . .

신청인 _____ (서명)

절취선 ✂

항공교통이용자 피해구제 접수증

항공사업법 제61조(항공교통 이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제64조(항공교통 이용자의 피해유형 등)에 의거 에어서울에 피해구제신청이 접수되었음을 확인합니다.

접수일	20 . . .	접수번호	
접수자	연락처	성명	(서명)

에어서울 항공교통이용자 피해구제 안내

1. 법적근거 항공사업법 제61조(항공교통 이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제64조(항공교통 이용자의 피해유형 등)

2. 피해구제 대상
- 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
 - 위탁수하물의 분실·파손
 - 항공권 초과 판매 취소 항공권의 대금환급 지연
 - 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
 - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
 - 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지
 - 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
- * 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 피해 구제 계획 수립 면제.

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

피해접수처 및 문의처

- 우편접수 : 서울시 종로구 새문안로 76 금호아시아나 본관 12층
에어서울 영업지원팀 고객만족담당
- 방문접수 : 영업지원팀(본사)/직영 발권카운터/공항 총괄사무실(국내)
- 이메일 : help@flyairseoul.com

피해구제 업무 담당부서 역할과 임무

- 공항서비스지점 : 피해구제 접수
- 예약센터 : 피해구제 접수 관련 상담 (T.1800-8100)
- 고객센터 : 피해구제 접수 및 처리

4. 피해구제 처리절차도



항공사가 신청내용에 대한 구제처리가 곤란하다고 판단하거나 고객의 요청이 있는 경우, 피해구제신청서는 「소비자기본법」에 따라 그 신청이 접수된 날로부터 14일 이내에 한국소비자원에 이관되어 처리될 수 있습니다.