



## 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 강서구 하늘길 176 아시아나항공 격납고 3층  
에어서울 경영지원팀 고객만족담당
- 방문접수 : 경영지원팀(본사)/직영 발권카운터/공항 총괄사무실(국내)
- 이메일 : help@flyairseoul.com

**처리기한**

- 피해구제신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내

**처리결과 안내**

- 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 택일

**피해구제 업무 담당부서 역할과 임무**

- 공항서비스지점 : 피해구제 접수
- 예약센터 : 피해구제 접수 관련 상담 (T. 1800-8100)
- 고객센터센터 : 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.