

항공교통이용자 피해구제신청서

Application for Damage Redress for Air Transportation Users



접수번호 Application No.	접수일자 Date 20 . .	접수직원 성명 Person of Charge
-------------------------	---------------------	-----------------------------

신청인(이용자) Applicant	성명 Name			성별 Gender	
	주소 Address				
	연락처 Contact No.	1)		이메일 E-mail	
		2)			
탑승일 및 편명 Date/flight No.			탑승구간 및 좌석번호 Airline Segment/Seat no		
피해유형 Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transportation		<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage		
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets		<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment refund for cancelled flight tickets		
	<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.		<input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공 마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence		
	<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공 마일리지 Mileage expired without notice		<input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities		
피해내용 (피해금액 및 산출 근거) Details of damage (Basis for calculation of requested amount)	가급적 육하원칙에 따라 작성 who, what, where, when, why, how?				
	* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 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.				
회신방법 Preferred method of communication (check one)	<input type="checkbox"/> 전화 Phone <input type="checkbox"/> 이메일 E-mail <input type="checkbox"/> 우편 Mail				

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64.

신청인 Applicant Name

서명 Signature

항공교통이용자 피해구제 접수증 Certification for damage compensation for air transport users

항공사업법 제 61 조 및 항공산업법 시행규칙 제 64 조에 의거 중국국제항공에 피해구제신청이 접수되었음을 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.	
접수일 Date	20 . .
접수번호 Application No.	
접수자 Applicant	연락처 Contact No.
성명 Name	서명(Signature)

항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for Asiana Airlines Customers



1. 법적근거 Legal Basis	항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조 Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64	
2. 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of:	<ul style="list-style-type: none"> - 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Aviation transporter's failure to transport and/or delay of transport - 위탁수화물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage - 항공권 초과 판매 Oversold flight ticket - 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment refund for cancelled flight tickets - 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline didn't provide information about boarding gate, flight number, etc - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence - 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without notice - 「교통약자의 이동편의 증진법」제 2 조제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by the Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged,2.7 <p>* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계주 1) 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제 대상에서 포함되지 않습니다. 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.</p> <p>주 1) 항공기 접속관계 해당 조건 * Issues with flight connections are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우 Air Traffic Control delays approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc. - 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우 Flight delay due to congested air route - 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우 Flight delay due to acts of terrorism, contagious diseases, etc. - 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우 Flight delay due to problems with airport facilities - 그 밖에 지방항공청장이 인정하는 경우 Other conditions acknowledged by the director of local aviation office 	
3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress	피해접수처 및 문의처 Locations and contact information	<ul style="list-style-type: none"> - 우편접수: 인천시 중구 공항로 272, 2155 호 중국국제항공 Mailing address: 2155 Incheon Airport, 272 Gonghang-Ro, Jung-Gu, Incheon, Air China - 방문접수: 중국국제항공 서울 영업지점/ 인천공항지점 Offices: Airchina Seoul Branch/ Airchina airport office - 문의: 중국국제항공 서울영업지점 02-773-9235/ 공항지점 032-744-3255/7 Inquiries: Airchina Seoul Branch 02-773-9235/ Airchina airport office 032-744-3255/7
	처리기한 Processing date	피해구제신청을 접수받은 날로부터 14 일 이내 Within 14 days of receipt of application
	처리결과 안내 Notification of outcome	전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 택일 Choose phone, email or mail
	이의신청 방법 및 절차 Filing an appeal	처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송 After receipt of outcome, complete appeal application by mail/email and send to Asiana Airlines for transfer to Korea Consumer Agency
	피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department	- 영업지점/공항지점 : 피해구제신청 접수 Airchina Seoul Branch/ airport offices : Receipt of Damage Redress

4. 피해구제
처리절차
Procedure for
Damage Redress

1. 피해구제신청서 작성 및 제출 (이용고객) Complete/Submit application (Customer)
2. 피해구제신청 접수 및 확인증 교부 (내용) 발송 (중국국제항공) Receipt: confirmation sent (Airchina)
3. 피해발생 경위조사 (중국국제항공) Investigation of damage (Airchina)
4. 관련법령 및 약관 등 처리방법 검토 (중국국제항공)
5. Evaluation of related laws and provisions, etc. (Airchina)
6. 처리결과 고객 통지 (중국국제항공) Notice of outcome to customer (Airchina)
7. 고객요청 또는 이의신청 시 한국소비자원 이송 (중국국제항공)
Transfer to Korea Consumer Agency if customer requests or appeals (Airchina)

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

In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to the Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Asiana Airlines to process the application or if the customer requests.