

제주항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for Jeju Air Customers

◆ 법적근거 : 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

Legal Basis : Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

◆ 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of

- (1) 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- (2) 위탁수하물의 분실/파손 Loss or damage of checked baggage
- (3) 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- (4) 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- (5) 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
- (6) 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- (7) 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- (8) 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged, §2.7

※ 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 항공기 접속관계* 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 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.

* 항공기 접속관계 해당 조건 Issues with flight connections are as follows:

- 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

◆ 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

(1) 피해구제 접수처 및 문의처 Locations and contact information

- 우 편 : 서울특별시 강서구 하늘길 76 한국공항공사 항공지원센터 2층 고객경영팀 (우) 07505
Customer Management Team 2F Aviation Services Center 76 Haneulgil, Gangseo-gu, Seoul, Republic of Korea 07505
- 방 문 : 공항지점 / 제주항공 고객경영팀 Jeju Air airport offices / Customer Management Team at Jeju Air
- 문 의 : 1599-1500 (대표번호) / jejuaircs@jejuair.net (고객경영팀)
1599-1500 (PHONE) / jejuaircs@jejuair.net (E-MAIL)

(2) 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department

- 공항지점 : 피해구제신청 접수 Jeju Air airport offices : Receipt of Damage Redress
- 고객경영팀 : 피해구제신청 접수 및 처리 Customer Management Team : Receipt & Handling of application

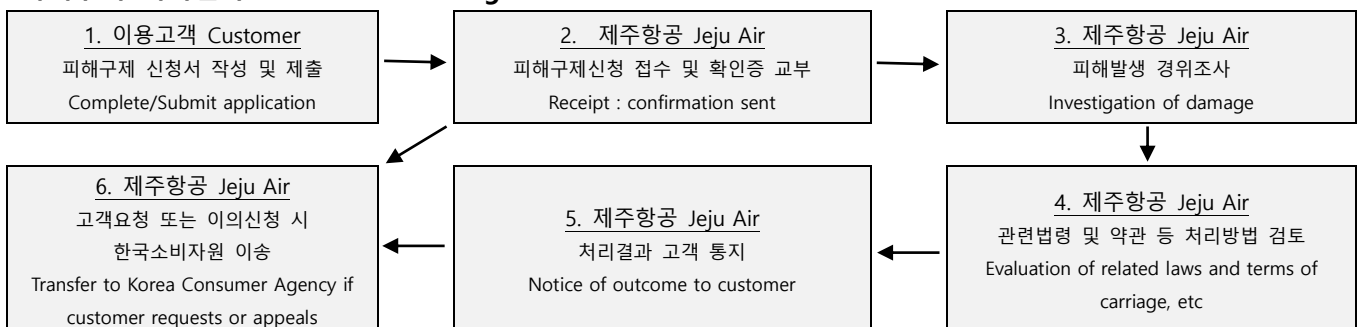
(3) 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14일 이내 Processing time : within 14 days of receipt of application

(4) 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Notification of outcome : Choose phone, text, email or mail

(5) 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

Filing an appeal : After receipt of outcome, customer may file for an appeal by completing the appeal application and sending it to Jeju Air by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency

◆ 피해구제 처리절차 Process for Damage Redress



※ 항공사에서 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받은 날로부터 14일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송 처리 In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Jeju Air to process the application or if the customer requests.

항공교통이용자 피해구제신청서

Damage Redress Application Form for Air Transportation Users

접수번호 APPLICATION NO		접수일자 DATE		담당자(접수직원) PERSON IN CHARGE	
------------------------	--	--------------	--	-------------------------------	--

성명 NAME		성별 GENDER	<input type="checkbox"/> 남 MALE <input type="checkbox"/> 여 FEMALE
---------	--	-----------	---

연락처 PHONE NO		이메일 E-MAIL	
--------------	--	------------	--

주소 ADDRESS			
------------	--	--	--

편명 / 탑승일자 FLIGHT NO / DATE		탑승구간 / 좌석번호 SEGMENT / SEAT NO	
-------------------------------	--	----------------------------------	--

피해유형 (√표시) TYPE OF DAMAGE (CHECK ONE)	<input type="checkbox"/> 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter <input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실/파손 Loss or damage of checked baggage <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets <input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence	<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc <input type="checkbox"/> 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice <input type="checkbox"/> 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애 Unable to board flight due to the non-installation of convenience 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 ※ 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제대상에서 제외 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	<input type="checkbox"/> 전화 PHONE	<input type="checkbox"/> 문자메시지 TEXT	<input type="checkbox"/> 이메일 E-MAIL	<input type="checkbox"/> 우편 MAIL
--	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

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

접수일(DATE) 20 (YY/MM/DD)

청구인(CLAIMANT) _____ 서명(SIGNATURE)

접수 확인서 CONFIRMATION FORM

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 신청서를 접수했음을 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 (YY/MM/DD)

담당자(PERSON IN CHARGE) 소속(DEPARTMENT) _____ 서명(SIGNATURE)