

# 제주항공 항공교통이용자 피해구제 안내

## Damage Redress for Jeju Air Customers

### ◆ 항공 사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조 교통약자에 해당하는 승객의 항공교통 이용에 관한 사항

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 미 제공으로 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. 이용편의시설 미 설치로 인한 항공기 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities
  9. 교통약자의 이동편의 증진법 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
- 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 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.

### ◆ 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

#### (1) 접수처 및 문의처 Locations and contact information

- 우편 : 서울특별시 강서구 하늘길 210 국제화물청사 366 고객센터스팀
- 방문 : 제주항공 각 공항지점, 고객센터스팀
- 문의 : T.1599-1500(대표번호), JJ1004@JEJUAIR.NET(피해구제 담당부서)

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

- 공항지점, 고객센터 : 피해구제신청 접수 및 상담
- 고객센터스팀 : 피해구제신청 접수 및 처리

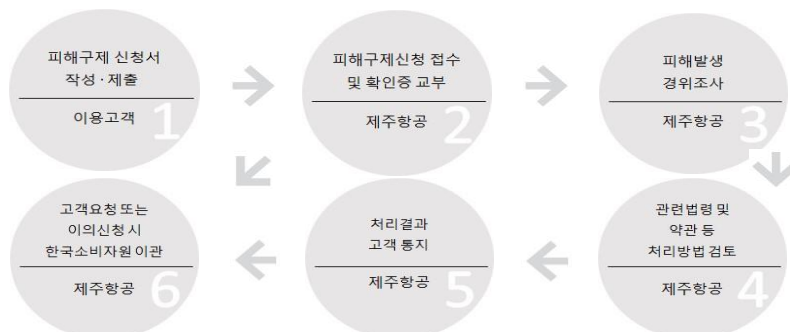
#### (3) 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14 일 이내 Processing time : within 14 days of receipt of application

#### (4) 처리결과 안내 : 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 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



\* 항공사가 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받은 날로부터 14 일내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송 처리

# 항공교통이용자 피해구제신청서

Damage Redress Application Form for Air Transportation Users

성명 Name		접수번호 Receipt Number	
이메일주소 E-mail Address		연락처 Phone Number	
주소 Address			
탑승항공편/일자 Flight Number/Date	구간 Itinerary	좌석번호 Seat Number	
피해구제 대상	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter</li> <li>2. 위탁수하물의 분실/파손 Loss or damage of checked baggage</li> <li>3. 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets</li> <li>4. 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets</li> <li>5. 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미 제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.</li> <li>6. 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence</li> <li>7. 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice</li> <li>8. 이용편의시설 미 설치로 인한 항공기 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities</li> <li>9. 교통약자의 이동편의 증진법 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애</li> </ol>		
불편내용 Comments	<p>※ 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 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.</p>		
<p>항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 위와 같이 피해구제를 신청합니다. I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64</p> <p>청구인(Claimant): _____(사인 또는 서명)Signature</p> <p>접수일: _____년 _____월 _____일 _____(YY/MM/DD)</p>			

접수확인서 Confirmation Form	
<p>항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 신청서를 접수 하였음을 확인합니다. In accordance with the Law, _____ confirm receiving of your complain / claim as stated above.</p> <p>접수일: _____년 _____월 _____일 _____(YY/MM/DD)</p> <p>접수자(The Agent): _____ 서명(Signature)</p>	