

항공교통이용자 피해구제신청서



접수번호

접수일자 20 . . .

담당자

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

피해유형(V표시)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실 및 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"/> [교통약자의 이용편의 증진법] 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애	

피해내용 (피해금액 및 산출 근거)	(가급적 육하원칙에 따라 작성)
	<p>*단, 기상상태, 항공기 연결관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외</p>

항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

20 . . .

신청인 _____ (서명)

.....절취선.....

항공교통이용자 피해구제 접수증



항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제신청이 되었음을 확인합니다.

접수일	20 . . .	접수번호	
접수자	연락처 이메일	성명	(서명)

1. 법적 근거	항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조		
2. 피해구제 대상	<ul style="list-style-type: none"> ● 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 ● 위탁수하물의 분실·파손 ● 항공권 초과 판매 ● 취소항공권의 대금환급 지연 ● 탑승장, 항공편 등 관련 미제공으로 인한 탑승 불가 ● [교통약자의 이용편의 증진법] 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애 ● 기타 <p>*단, 기상상태, 항공기 연결관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 천재지변 등의 불가항력적 사유로 발생한 피해는 구제대상에 포함되지 않습니다.</p>		
	피해접수처	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인천공항 및 김포공항 국제선: 피치카운터(카운터 운영시간 내) ▪ 이메일: peachseoul@gmail.com ▪ 우편: 서울시 중구 남대문로 117(동아빌딩 404호) ▪ 팩스: 02-3789-6759 ▪ 전화: 1533-5174 (09:00~18:00) 	
	처리기한	피해 구제신청 접수 받은 날로부터 14일 이내	
	처리결과 안내	이메일	
	이의 신청 방법 및 절차	처리 결과 통지 후 고객이 이의 신청 시 항공사에서 소비자원으로 이송	
	피해구제 업무 담당 부서의 역할과 임무	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공항 카운터 및 한국 총대리점: 피해구제 접수 및 접수증 발급 ▪ 콜센터 : 피해구제 관련 상담 및 처리 	
4. 피해구제 처리절차도	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>① 피해구제신청서 작성/제출 (이용고객)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>② 피해구제신청 접수 및 확인증(내용) 발송</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>③ 피해구제신청 접수 및 확인증(내용) 발송</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>④ 관련법령 및 약관 등 처리 방법 검토</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>⑤ 처리 결과 고객 통지</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 30%; text-align: center; background-color: #ff69b4; color: white;"> <p>⑥ 고객요청 또는 이의신청 시 한국소비자원 이송</p> </div> </div>		

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.