

항공교통이용자 피해구제 안내

1. 법적근거 : 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2

2. 피해구제 대상

- ① 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- ② 위탁수하물 분실·파손(Lost or damage of checked baggage)
- ③ 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)
- ④ 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)
- ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)
- ⑥ 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 (Mileage omission due to airline's mistake)
- ⑦ 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 (Mileage expiration without prior notice)
- ⑧ <교통약자의 이동편의 증진법> 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)

* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

* Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier's control such as force majeure, etc.

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

① 피해구제 접수 및 문의

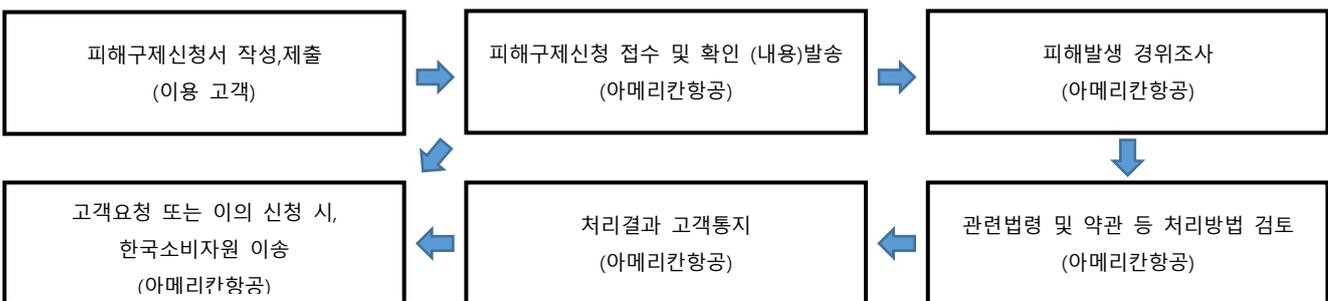
- * 이메일 접수/E-Mail : 홈페이지 aa.com 하단 메뉴 '고객서비스' 선택 후 이메일 보내기
이메일 링크 (<http://i111-services.aa.com/apps/kr-form/kr-form.html>)
- * 우편 접수/Mail To : 인천광역시 중구 공항로 271, 인천국제공항 제1여객터미널 2084호, 우편번호 22382 아메리칸항공
(Incheon International Airport Passenger Terminal 1 #2084, 271 Gonghang-ro, Jung-gu, Incheon, Korea, 22382 American Airlines)
- * 문의 (전화번호/Telephone Number) : 02-6438-9008

② 처리기한 : 원칙적으로, 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내 처리하나, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 처리

③ 처리결과안내 : 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리기한 내 처리가 곤란하거나 소비자의 요청이 있을 경우 한국소비자원에 이송

4. 피해구제 처리절차도



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 <소비자기본법>에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

항공교통이용자 피해구제 신청서

접수번호 (Receipt No.)		접수일자 (Receipt Date)		접수자성명 (Recipient)	
신청인 (Passenger)	성명 (Name)				
	주소 (Address)		이메일 (E-mail)		
	연락처 (Contact Number)				
이용일자 / 편명 (Date / Flight Number)		이용구간 (Itinerary)		좌석번호 (Seat Number)	

*** 피해유형**

- 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- 위탁수하물 분실파손 (Lost or damage of checked baggage)
- 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)
- 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)
- 탑승장,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)
- 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 (Mileage omission due to airline's mistake)
- 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 (Mileage expiration without prior notice)
- 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)

* 회신방법 이메일(E-mail) 우편(Mail)

*** 피해내용**

* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

* Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier's control such as force majeure, etc.

항공법 제 119 조의 2 및 항공법 시행규칙 제 288 조의 2 에 의거 위와같이 피해구제 신청을 신청 합니다.

* I hereby request damage relief by the Aviation Act 119-2 and the Enforcement Rule 288-2

년(YY) 월(MM) 일(DD) 신청인 (Claimant) _____ (서명/ Signature))

항공법 제 119 조의 2 및 항공법 시행규칙 제 288 조의 2 에 의거 위와 같이 피해구제 신청을 접수했음을 확인합니다.

* American Airlines acknowledges that damage relief has been received by the Aviation Act 119-2 and the Enforcement Rule 288-2.

* 접수번호 (Receipt Number) : * 접수일자 (Receipt Date) : 년(YY) 월(MM) 일(DD)

* 접수자 (Recipient) (성명/Name) _____ (서명/Signature) _____