

## 에어필립 항공교통이용자 피해구제 안내

### 1 법적근거 : 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

### 2 피해구제 대상

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
- ② 위탁수하물의 분실·파손
- ③ 항공권 초과 판매
- ④ 취소 항공권의 대금환급 지연
- ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
- ⑥ 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
- ⑦ 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지
- ⑧ 『교통약자의 이동편의 증진법』 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
  - ※ 단, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 항공사에서 증명한 경우에는 제외 됩니다.

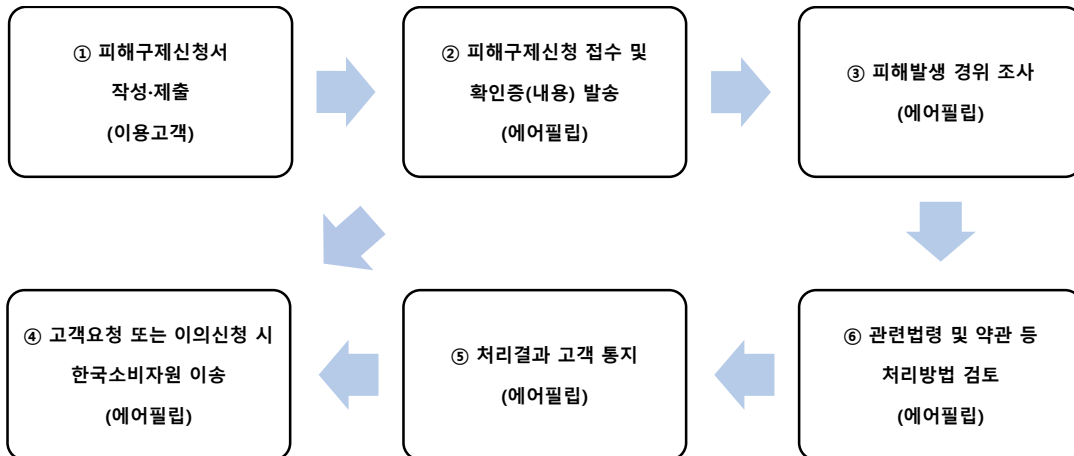
### 3 피해구제 접수처의 설치 및 운영

- ① 피해구제 접수 및 문의처

- ◆ 우편 : 서울시 강서구 마곡동로 55, 마커스빌딩 10층 (우) 07802 고객센터시스템
- ◆ 방문 : 에어필립 각 공항 지점
- ◆ 문의 : 1522-8700(대표전화) , [customer@airphilip.com](mailto:customer@airphilip.com) (이메일)

- ② 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 **14일 이내**
- ③ 처리결과 안내 : **전화, 문자, 이메일, 우편** 중 신청서 작성 시 선택
- ④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

### 4 피해구제 처리절차



※ 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.

### 항공교통이용자 피해구제신청서



Application for Damage Redress for Air-Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Application Date		담당자 Person in Charge	
-------------------------	--	--------------------------	--	-------------------------	--

신청인 Applicant	성명 Name		성별 Gender (Check one)	남   Male <input type="checkbox"/> 여   Female <input type="checkbox"/>
	주소 Address			
	연락처 Contact No.		이메일 E-mail	
	탑승일 /편명 Date / Flight No.		탑승 구간/좌석번호 Itinerary / Seat No.	

피해유형 (v 표시) Type of Damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실 및 파손 Loss and/or damage to checked baggage
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets	<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불과 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.		<input type="checkbox"/> 기타 Others

**피해 내용** Details of Damage  
(가급적 6하 원칙에 따라 작성)

\*단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접촉관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제대상에서 제외됩니다.  
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.

<b>회신방법</b> Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화   Phone	<input type="checkbox"/> 문자   Text	<input type="checkbox"/> 이메일   Email	<input type="checkbox"/> 우편   Mail
--	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

**항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.**  
I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

일자(Date)    20    .    .    .

신청인 (Applicant's Name/Signature) \_\_\_\_\_ (서명)

<b>항공교통이용자 피해구제 접수증</b> Confirmation Form			
항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 위와 같이 신청서를 접수 하였음을 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			
•접수번호 Application No.:	•접수 일자 Date:	20    년(Year) .    월(Month) .    일(Day) .	
			접수자 (Received Agent) _____ (인)