



항공교통이용자 피해구제 절차 및 처리계획

항공사업법 제61조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제64조에 의거하여, 항공교통이용자의 피해구제와 관련된 사항을 아래와 같이 안내드립니다.

피해구제 대상이 되는 항목

1. 운송 불이행 및 지연
2. 위탁 수하물의 분실, 파손
3. 항공권 초과판매
4. 취소항공권의 대금 환급 지연
5. 탑승장, 항공편등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승불가
6. 항공사 과실로 인한 항공 마일리지 누락
7. 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지
8. '교통약자의 이용편의 증진법' 제2조 제7호에 따른 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애

단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 및 정비, 천재지변 또는 항공기 접속관계¹등의 부득이한 사유로 발생한 피해를 항공교통사업자가 입증하는 경우는 구제대상에서 제외됩니다:

¹ 항공기 접속관계 해당 조건 -

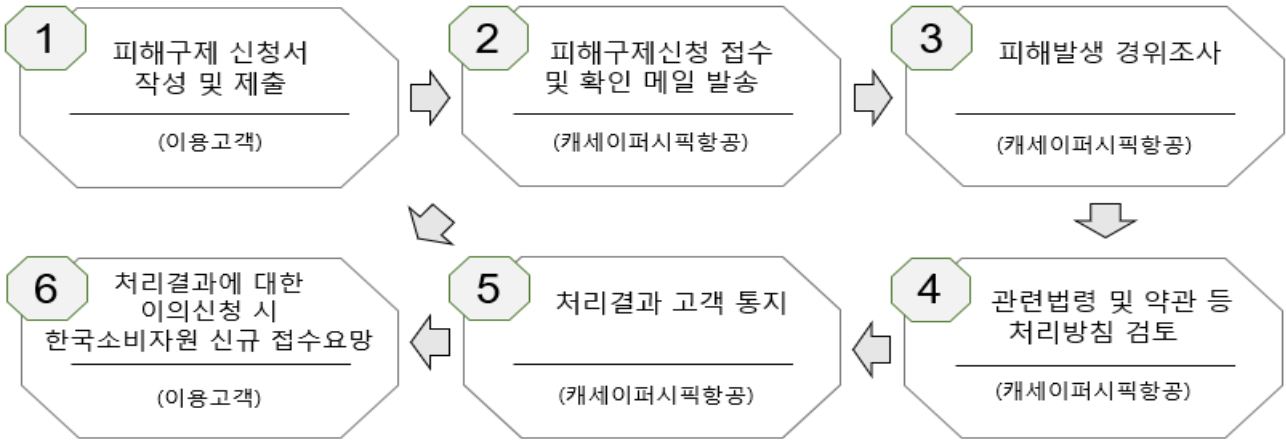
- 1) 이륙대기 및 공중 체공 등으로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
- 2) 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우
- 3) 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우
- 4) 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우
- 5) 기타 지방항공청장이 인정하는 경우

피해구제 접수처의 설치 및 운영

1. 우편 및 방문 접수처
 - 서울영업소: 서울시 종로구 종로1길 50 더케이타워 A동 10층 캐세이퍼시픽항공
 - 인천국제공항: 인천시 중구 공항로 272 인천국제공항 제1여객터미널 2082호
2. 전화 접수처
 - 1644-8003 (고객관리팀)
 - 실시간 채팅 서비스 (카카오톡: [캐세이퍼시픽항공](#))
3. 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무
 - 공항 서비스 사무소: 피해구제 접수
 - 고객관리팀: 피해구제 접수관련 상담
 - 당사 홈페이지: [불편 사항 접수 페이지 바로가기](#)
 - 처리기한 : 접수일로부터 통상 14일 이내, 단 특별한 사유가 있는 경우 최대 60일 이내
 - 처리 결과 안내 : 접수 시 입력한 이메일로 회신



피해구제 처리절차



이의신청 방법 및 절차

당사는 피해구제 신청을 신속하고 공정하게 처리하기 위해 최선을 다하겠습니다. 다만, 신청자가 처리 결과에 이의를 제기하는 경우, 한국소비자보호원의 규정에 따라 당사에 접수된 신청서는 이송이 불가능하오니 양해 부탁드립니다. 피해구제 접수는 한국소비자원에 신규로 접수해 주시기 바랍니다.



항공교통이용자 피해구제신청서



Application for Damage Redress for Air Transportation Users

접수번호 Application No.	접수일자 Date	20	담당자 Person in Charge
-------------------------	--------------	--------------	-------------------------

신청인(이용자) Applicant	성명 Name			성별 Gender (Check one)	<input type="checkbox"/> 남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female
	주소 Address				
	연락처 Contact No.	1.	캐세이회원번호		
		2.	이메일 E-mail		
탑승일 및 편명 Date/Flight No.	탑승구간 및 좌석번호 Airline Segment/ Seat No.				

피해유형(√표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transportation	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets	<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment refund for cancelled flight tickets
	<input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.	<input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
	<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without notice	<input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility 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?
	<p>*단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외</p> <p>However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as meteorological conditions, flight connections, unforeseen maintenance for safe flight operations, natural disasters in the course of airport operations, etc</p>

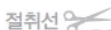
회신방법 Preferred method of communication (check one)	<input type="checkbox"/> 전화 Phone	<input type="checkbox"/> 문자 Text	<input type="checkbox"/> 이메일 E-mail	<input type="checkbox"/> 우편 Mail
---	-------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 피해구제신청을 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

20

신청인 _____ (서명)
(Applicant Name/Signature)



항공교통이용자 피해구제 접수증 | Certification for damage compensation for air transport users

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	접수번호 Application No.	
접수자 Applicant	연락처 Contact No.	성명 Name	(서명) Signature