

항공교통이용자 피해구제 절차 및 처리계획

항공사업법 제61조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제64조에 의거하여 항공교통이용자의 피해구제 관련 내용을 아래와 같이 알려드립니다.

피해구제 대상이 되는 항목

1. 운송 불이행 및 지연
2. 위탁 수하물의 분실, 파손
3. 항공권 초과판매
4. 취소항공권의 대금환급 지연
5. 탑승장, 항공편등 관련정보 미 제공으로 인한 탑승불가
6. 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
7. 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지
8. '교통약자의 이용편의 증진 법' 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미 설치로 인한 항공기의 탑승장애

단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 및 정비, 천재지변 또는 항공기 접속관계 등의 부득이한 사유로 발생한 피해를 항공교통사업자가 입증하는 경우는 구제대상에서 제외.

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
- 부산국제공항: 부산시 강서구 공항진입로 김해국제공항 여객청사 3층 3107호 캐세이드래곤항공
- 제주국제공항: 제주시 공항로 2 제주국제공항 여객청사 312호 캐세이드래곤항공

2. 전화 접수처 : 1644-8003 (예약센터)

3. 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무

- 공항 서비스 사무소: 피해구제 접수
- 예약부: 피해구제 접수관련 상담
- 항공사 홈페이지: [불편 사항 접수 페이지](#)

피해구제 처리절차

1. 처리기한 (결과통지 기한): 접수일로부터 14일 이내
2. 처리결과 안내: 전화, 이메일, 우편 등으로 안내

이의신청 방법 및 절차

피해구제신청을 신속 공정하게 처리하겠으며, 처리기한 내에 처리가 곤란하거나 신청자의 요청 또는 결과에 대한 이의 신청이 있을 경우에는 피해구제 신청서를 '소비자 기본법'에 의거 한국소비자원에

이송함.

