

항공교통이용자 피해구제 절차 및 처리계획

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

피해구제 대상이 되는 항목

1. 운송불이행 및 지연
2. 위탁수하물의 분실,파손
3. 항공권 초과판매
4. 취소항공권의 대금환급 지연
5. 탑승장, 항공편등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
6. 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
7. 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지
8. '교통약자의 이용편의 증진법'제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 단, 기상악화,안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 및 정비, 천재지변 또는 항공기 접속관계등의 부득이한 사유로 발생한 피해를 항공교통사업자가 입증하는 경우는 구제대상에서 제외

피해구제 접수처의 설치 및 운영

1. 우편 및 방문접수처

서울영업소: 서울시 중구 후암로 110. 서울시티타워 15층 캐세이패시픽 항공
인천국제공항: 인천시 중구 공항로 272. 인천국제공항 여객청사 2081호
부산국제공항: 부산시 강서구 공항진입로 김해국제공항 여객청사 3층 캐세이드래곤항공
제주국제공항: 제주시 용담2동 2002. 제주국제공항 306호 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, 우편등으로 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

