

이스타항공 항공교통이용자 피해구제 계획

□ 법적근거 : 항공사업법 제 61조 및 동법 시행규칙 제 64조

□ 피해구제 대상

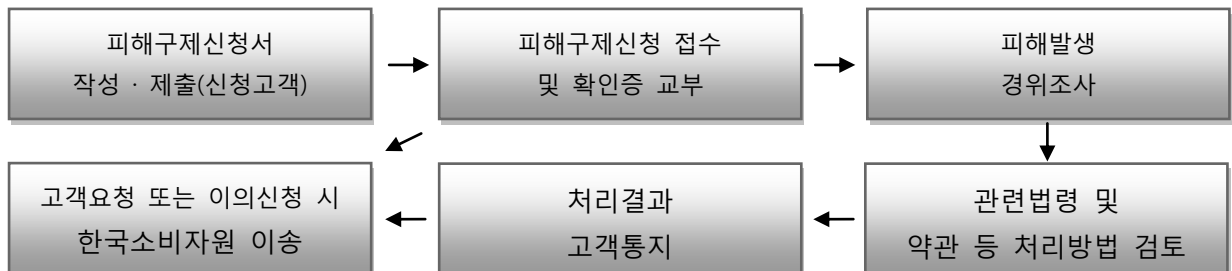
- 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
- 위탁수하물의 분실/ 파손
- 항공권 초과 판매
- 취소 항공권의 대금환급 지연
- 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
 - ※ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력인 사유로 발생한 피해와 운임정책에 대한 단순한 불만은 제외.(취소, 환불수수료 등)

□ 피해구제 접수처의 설치 및 운영

- 피해접수처 및 문의처

우 편 : 서울시 강서구 양천로 34 양서빌딩 5층 이스타항공 고객센터팀 (우)07602
 방 문 : 이스타항공 각 공항지점
 이메일 : eastarjetcs@eastarjet.com
 문 의 : 1544-0080(대표전화)

- 처리기한
 피해구제신청을 접수 일로부터 14일 이내(우편접수일 경우, 우편 도착일을 기준함)
 * 단, 특별한 사유가 있는 경우 접수한 날부터 60일 이내
- 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택
- 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송
- 피해구제 처리절차도



※ 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.

□ 피해구제 처리기준

- 소비자분쟁해결기준 (공정거래위원회 고시 2016-15호)
- 국내 및 국제운송 약관 (이스타항공 홈페이지 하단 공지)
- 기타 관련 국제협약, 이스타항공 내규 등

절취선

항공사업법 제 61조 및 동법 시행규칙 제64조에 의거, 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다.

· 접수번호 : · 접수일자 : 20 년 월 일

· 접수자 : (접수처) _____ (성명) _____ (서명) _____