

이스타항공 항공교통이용자 피해구제 계획

Damage Redress for EASTARJET Customers

□ 법적근거 : 항공사업법 제 61조 및 동법 시행규칙 제 64조

Legal Basis : Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

□ 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of:

- 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- 위탁수하물의 분실/ 파손 Loss and/or damage of checked baggage
- 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- 「교통약자 이동편의 증진법」 제2조 제7조에 따른 이동편의시설 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged, §2.7
- 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
※ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항 력인 사유로 발생한 피해와 운임정책에 대한 단순한 불만은 제외.(취소, 환불수수료 등)
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.

□ 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

- 피해접수처 및 문의처 Locations and contact information

우 편 : 서울시 강서구 공항대로 236 쿠쿠마곡빌딩 9층 이스타항공 CX파트(우)07805
Customer Experience Team, 9F CUCKOO B/D, 236, Gonghang-daero,, Gangseo-gu, Seoul, Republic of Korea 07805
방 문 : 이스타항공 각 공항지점 카운터 및 사무실 Eastarjet airport offices
이메일 : eastarjetcs@eastarjet.com / 전화 문의 : 1544-0080 (대표전화)

- 처리기한 : 피해구제신청을 접수 일로부터 14일 이내(우편은 도착일을 기준함)
Processing time : within 14 days of receipt of application
- 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Notification of outcome : Choose email or mail
- 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송
Filing an appeal: After receipt of outcome, customer may file for an appeal by completing the appeal application and sending it to EASTARJET by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency
- 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department
 - 예약센터 : 피해구제 접수 및 관련 상담 Reservation center : Receipt of Damage Redress
 - 공항지점 및 CX파트 : 피해구제 접수 및 처리 Eastarjet airport office and CX Team : Receipt & Handling of application
- 피해구제 처리절차도 Procedure for Damage Redress



※ 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 피해구제 신청서 Damage Redress Application for Air Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Date	20 . . .	접수직원 Person in charge	
신청인 Applicant	성명 Name			성별 Sex	<input type="checkbox"/> 남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female
	연락처 Contact No			이메일 Email	
	주소 Address				
	이용일 / 편명 Date / Flight No.		탑승구간 Airline Segment		좌석번호 Seat No.
피해유형 Type of damage.	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport <input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실 파손 Loss and/or damage to checked baggage <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 취소항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets <input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가 <small>Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc</small> <input type="checkbox"/> 교통약자 이동편의 미설치로 인한 항공기 탑승장애 <small>Inpediments to boarding due to failure to install mobility facilities</small>				
피해내용 Details of damage	가급적 육하원칙에 따라 작성 (who, what, where, when, why, how?)				
회신방법 Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화 Phone <input type="checkbox"/> 문자 Text <input type="checkbox"/> 이메일 E-mail <input type="checkbox"/> 우편 Mail	※ 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적 사유로 발생한 피해는 제외 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.			
항공사업법 제 61조 및 동법 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					
			20	년	월
				일	신청인 _____ (서명 또는 인)
			Year	month	day Applicant's Name/Signature Signature

-----절취선-----

항공교통이용자 피해구제 접수증 Damage Redress Receipt for Air Transportation Users

항공사업법 제 61조 및 동법 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					
· 접수번호 : Application No.	· 접수일자 : Date	20	년	월	일
· 접수자 : (접수처) _____ Person in charge (Department)	(성명) _____ Name			(서명) _____ Signature	