

플라이강원 항공교통이용자 피해구제 안내

법 적 근 거

- 항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조

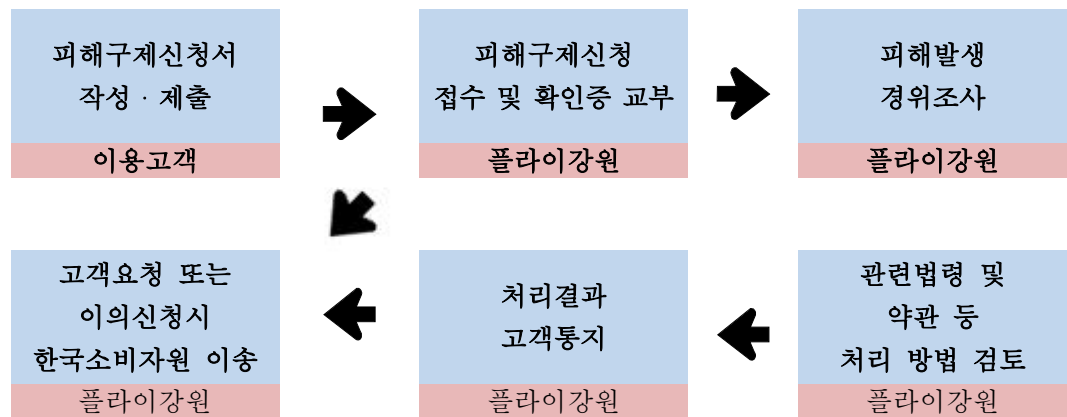
피 해 구 제 대 상

- 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
- 위탁수하물의 분실·파손
- 항공권 초과 판매
- 취소 항공권의 대금환급 지연
- 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가
- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
- * 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외

피 해 구 제 접 수 처 의 설 치 및 운 영

- 피해구제 접수 및 문의처
- 우편 : 강원도 양양군 양양읍 조산리 388 플라이강원 영업기획팀 (우)215801
- 방문 : 플라이강원 각 공항지점
- 이메일 : 4vhelp@flygangwon.com
- 문의 : 1800-7770 (대표전화)
- 처리기한 : 피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 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 업무 담당부서의 역할과 임무
- 공항지점 : 피해구제 접수
- 영업기획 : 피해구제 접수 관련 상담
- 객실승무팀 : 피해구제 접수 및 처리

피 해 구 제 처 리 절 차



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받은 날로부터 14일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

항공교통이용자 피해구제 신청서

Interrupted Passenger Claim

접수번호 Receipt Number: _____

성명 Name		생년월일 Birth Date	
연락처 Phone Number		이메일 E-mail Address	
주소 Address			
이용 편명/일자 Flight No. / Date		이용구간 Itinerary	좌석번호 Seat Number
피해유형 Type of claim	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 관련 Flight Cancellation or Delay <input type="checkbox"/> 항공권 초과판매 Denied Boarding <input type="checkbox"/> 위탁수하물 분실/파손 Lost or Damage of Checked Baggage <input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Not Boarded by not Supplying the Relevant Information about Flight, Gate etc. <input type="checkbox"/> 취소항공권의 대금환급지연 Refund Delay of Canceled Ticket <input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage Extinction without prior notice <input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 Mileage omission due to Airline's mistake <input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애 Boarding inconvenience due to the lack of facilities * 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다. * You may not apply for this form in the circumstances beyond control such as bad weather, airport condition, aircraft connection problem, unscheduled aircraft maintenance for safety, etc.		
피해내용 Comments			

항공법 제119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

In accordance with the Law, I/We hereby file a complaint/claim of deliberate act of negligence as stated above.

20 년(YY) 월(MM) 일(DD) 신청인(Claimant) _____ (서명 Signature)

접수확인서 Confirmation Form

항공법 제119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와 같이 신청서를 접수하였음을 확인합니다.

In accordance with the Law, I/We confirm receiving of your complain/claim as stated below.

접수번호 Receipt Number : _____

접수일자 Receipt Date : 20 년(YY) 월(MM) 일(DD)

접수자 Recipient : (성명 Name) _____ (서명 Signature) _____