

항공교통이용자 피해구제 안내

1. 법적근거 : 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2

2. 피해구제 대상

- ① 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- ② 위탁수하물 분실파손(Lost or damage of checked baggage)
- ③ 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)
- ④ 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)
- ⑤ 탑승장,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)
- ⑥ 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 (Mileage omission due to airline's mistake)
- ⑦ 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 (Mileage expiration without prior notice)
- ⑧ <교통약자의 이동편의 증진법> 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)

* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

* Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier's control such as force majeure, etc

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

① 피해구제 접수 및 문의

* 이메일 Email 접수 : 홈페이지 aa.com 하단 메뉴 '고객서비스' 선택 후 이메일 보내기
이메일 링크 (<http://i111-services.aa.com/apps/kr-form/kr-form.html>)

* 우편 접수 : [서울시 중구 서소문로 106 동화빌딩 9층 (우) 04513 아메리칸 항공]
Mail To : [9th Floor, Dong Hwa Building 106, Seosomun-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04513 American Airlines]

* 문 의 : 전화번호/Telephone number [02-3483-3909]

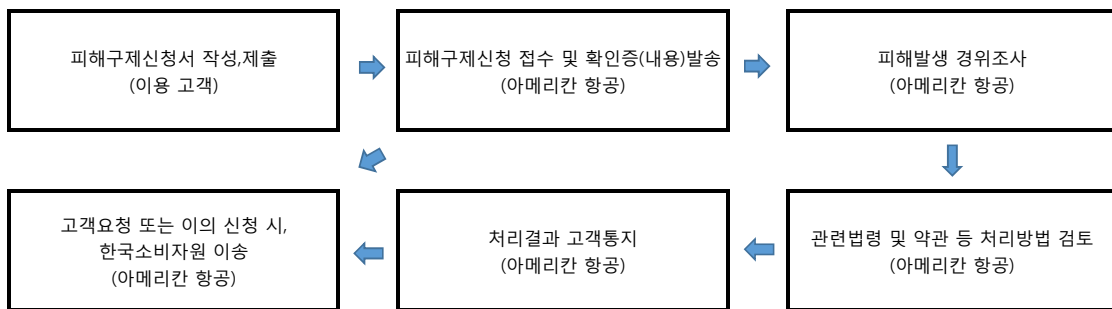
② 처리기한 : 원칙적으로, 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내 처리하나,

신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 처리

③ 처리결과안내 : 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리기한 내 처리가 곤란하거나 소비자의 요청이 있을 경우 한국소비자원에 이송

4. 피해구제 처리절차도



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 <소비자기본법>에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

