

에어로케이항공 피해 구제 계획 안내

Damage Redress for AeroK customers

Aero_K

법적 근거

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 64조

피해구제 대상

- ① 항공교통사업자의 운송불이행 및 지연
- ② 위탁 수하물 분실·파손
- ③ 항공권 초과판매
- ④ 취소항공권의 대금환급지연
- ⑤ 탑승위치, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
- ⑥ 「교통약자의이동편의증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애

* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접촉관계 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다.

피해 구제 접수처의 설치 및 운영

피해 접수처 및 문의처

- 이메일 : help@aerok.com(피해구제담당부서)
- 우편 : 충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명3로 154
- 방문 : 에어로케이항공 각국내공항지점(지점운영시간내)
- 문의 : 1899-2299(대표번호, 08:00 - 20:00)

처리기한 피해 구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내
(특별한사유가 있는 경우 그 사유와 함께 접수 받은 날로부터 60일 이내)

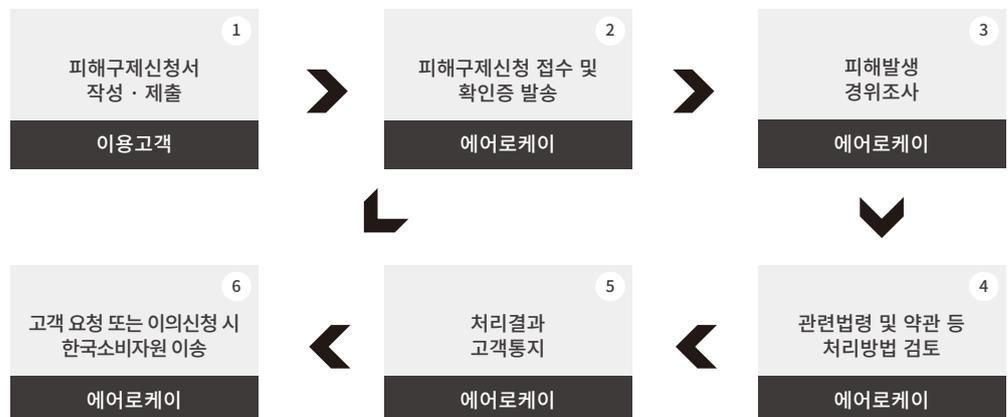
처리결과 안내 이메일 또는 우편 안내

이의신청 방법 및 절차 처리결과통지후 고객이 접수번호, 고객명을 포함하여 이의 내용 회신
(우편, 이메일)시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

피해구제 업무 담당부서 역할과 임무

- 공항지점 : 피해구제신청접수
- 고객센터팀 : 피해구제신청 접수 및 처리

피해 구제 처리 절차도



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리될 수 있습니다.

항공교통이용자 피해 구제 신청서

Damage Redress Application Form for Air Transportation Users

Aero-K

접수번호
Receipt No.

접수일자
Date 20 . . .

담당자
Person in Charge

신청인

Applicant's
Information

성명 Name		성별	<input type="checkbox"/> 남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female
이메일 E-mail		전화번호 Telephone No.	
주소 Address			
탑승일/편명 Flight Date/Flight No.	이용구간 From-To	좌석번호 Seat No.	

피해유형

Type of
Damage

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연
Failure to transport/Delay of transport | <input type="checkbox"/> 탑승위치, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc. |
| <input type="checkbox"/> 위탁수하물 분실 파손
Loss or damage to checked baggage | <input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애
Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities |
| <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매
Oversold flight tickets | <input type="checkbox"/> 취소항공권의 대금환급지연
Delayed payment of refund for cancelled flight tickets |

* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다. 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.

피해내용

Details of
Damage

가급적 6하원칙에 따라 작성
who, what, where, when,
why, how?

회신방법 Preferred Method of Result Notification

이메일(E-mail)

우편(Mail)

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

I hereby apply for damage redress based on the the Article 61 of Aviation Business Act and the Article 64 of Aviation Business Act Enforcement Regulations.

접수일 : 년 월 일
Date Year Month Day

신청인 : _____ (서명 또는 인)
Applicant's Signature

(절취선)

[항공교통이용자 피해구제 접수확인증]

항공사업 법제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다.

I hereby confirm that this application for damage redress has been received based on the Article 61 of Aviation Business Act and the Article 64 of Aviation Business Act Enforcement Regulations.

접수일 : 년 월 일

접수자 : (소속) _____ (성명) _____ (서명) _____