

중국동방항공/상해항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for China Eastern Airlines/Shanghai Airlines Customers

1 법적근거 : 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

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

2 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of:

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- ② 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage
- ③ 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- ④ 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- ⑤ 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

- ⑥ 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- ⑦ 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- ⑧ 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 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

⑨ 교통약자 도움 제공에 대한 불만 Complaints about providing assistance for The Mobility Disadvantaged

* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 연결관계 주1) 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제대상에서 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

주1) 항공기 연결관계 해당 조건 * Issues with flight connections are as follows

- 이륙 대기 및 공중 제공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우

Air Traffic Control delays approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc

- 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우 Flight delay due to congested air route

- 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우 Flight delay due to acts of terrorism, contagious diseases, etc.

- 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우 Flight delay due to problems with airport facilities

- 그 밖에 지방항공청장이 인정하는 경우 Other conditions acknowledged by the director of local aviation office

3 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

① 피해 접수처 및 문의처 Locations and contact information

■ 우 편 : 서울특별시 중구 을지로 100, 파인에비뉴 B동 8층 중국동방항공/상해항공 피해구제 접수처 (우) 04551

Mail : China Eastern Airlines/Shanghai Airlines, 8F, Pine Avenue B, 100 Eulji-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04551

■ 방 문 : 중국동방항공/상해항공 각 공항 및 영업지점

Visit : China Eastern Airlines/Shanghai Airlines Sales office ; China Eastern Airlines/Shanghai Airlines airport offices in Korea

■ 문 의 : 고객센터 (T. 1661-2600), mucs@ceair.co.kr

Inquiries : phone, 1661-2600 ; email, mucs@ceair.co.kr

② 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무

각 공항 및 영업지점: 접수 및 처리 / 고객센터: 접수 및 처리 (T.1661-2600)

③ 처리기한 : 피해구제 신청 접수일로부터 14일 이내 Processing time : within 14 days of receipt of application

④ 처리결과 안내 : 전화, 문자 메시지, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

Notification of outcome: Choose phone, text, email or mail

⑤ 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 China Eastern Airlines/Shanghai Airlines by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency

4 피해구제 처리절차 Procedure for Damage Redress



* 항공사에서 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받은 날로부터 14일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리 In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for China Eastern Airlines/Shanghai Airlines to process the application or if the customer so requests

항공교통이용자 피해구제신청서

Damage Redress Application for Air Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Date	20 . . (Year. Month. Day)	접수직원 성명 Person in Charge
-------------------------	--	--------------	------------------------------	-----------------------------

신청인 Applicant	성명 Name	성별 Sex	남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/>
	주소 Address		
	연락처 Contact No.	이메일 Email	
	편명 / 탑승일자 Flight No. / Date	탑승구간 / 좌석번호 Airline Segment / Seat No.	

피해유형 (√ 표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc. <input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice <input type="checkbox"/> 교통약자 도움 제공에 대한 불만 Complaints about providing assistance for The Mobility Disadvantaged	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage <input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets <input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence <input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities
---	---	---

피해액/근거 Basis for calculation of requested amount	
---	--

회신방법 Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화 Phone	<input type="checkbox"/> 문자메시지 Text	<input type="checkbox"/> 이메일 Email	<input type="checkbox"/> 우편 Mail
---	--------------------------------------	--	---------------------------------------	-------------------------------------

피해 내용 (가급적 6하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)	
--	--

* 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 연결관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제대상에서 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 제61조 및 항공사업법 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(Year) 월(Month) 일(Day) 신청인 Applicant's Name/Signature _____ (서명 또는 인)

항공교통이용자 피해구제 접수증 Damage Redress Receipt for Air Transportation Users

항공사업법 제61조 및 항공사업법 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			
<input type="checkbox"/> 접수번호 Application No. : _____	<input type="checkbox"/> 접수일자 Date : 20 년(Year) 월(Month) 일(Day)		
<input type="checkbox"/> 접수직원 : (소속) _____ (성명) _____ (서명) _____			
Person in Charge	Department	Name	Signature

