

# 항공교통이용자 피해구제 안내

## Damage Redress for Customers

### 1 법적근거 : 항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조

Legal Basis: Aviation Act, Article 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, Article 64

### 2 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of:

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Aviation transporter's failure to transport/delay of transport
  - ② 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage
  - ③ 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
  - ④ 취소 항공권의 대금환급 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 didn't 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」 제 2조제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by the Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged, 2.7
- \* 단, 기상상태, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as meteorological conditions, flight connections, unforeseen maintenance for safe flight operations, natural disasters in the course of airport operations, etc.

### 3 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

#### ① 피해접수처 및 문의처 Locations and contact information

- ◆ 우 편 : 서울시 중구 소공로 94 , 16 층, 싱가포르항공사 피해구제담당자 (우 04532)  
Mail: Singapore Airlines, 16<sup>th</sup> Floor, 94 Sogong-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04532
- ◆ 방 문 : 싱가포르항공 시내 사무소 (상동) 또는 인천국제공항 사무소 제 1 여객터미널, 2 층 2130 호 또는 김해국제공항 사무소, 2 층 2134 호  
Visit: Singapore Airlines, 16<sup>th</sup> Floor, 94 Sogong-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04532 or Room 2130, 2F, Passenger Terminal 1, Incheon Int'l Airport or Room 2134, 2F Gimhae International Airport
- ◆ 문 의 : (피해구제 담당자) 서울 02-2096-8900, 인천 032-744-6500, 부산 070-4278-6522  
[kr\\_feedback@singaporeair.com.sg](mailto:kr_feedback@singaporeair.com.sg) 또는 부산 [PUS\\_Feedback@singaporeair.com.sg](mailto:PUS_Feedback@singaporeair.com.sg)  
Inquiries: 02-2096-8900, 032-744-6500, 070-4278-6522; [kr\\_feedback@singaporeair.com.sg](mailto:kr_feedback@singaporeair.com.sg) or [PUS\\_Feedback@singaporeair.com.sg](mailto:PUS_Feedback@singaporeair.com.sg)

② 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14 일 이내 또는 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 60 일 이내 Processing time: within 14 days of receipt of application or within 60 days if airlines needs more time for translation for further investigation, etc.

③ 처리결과 안내 : 전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택  
Notification of outcome: Choose phone, email or mail

④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송  
Filing an appeal: after receipt of outcome, complete appeal application by mail/email (include application number, name) and send to Singapore Airlines for transfer to Korea Consumer Agency

### 4 피해구제 처리절차도 (Procedure for Damage Redress)



\* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14 일 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 the Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Singapore Airlines to process the application or if the customer so requests.

# 항공교통이용자 피해구제신청서

## (Application for Damage Redress for Air Transportation Users)

접수번호 Application No.		접수일자 Date		접수자성명 Person in Charge	
신청인 Applicant	성명 Name			성별 Sex	남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/>
	주소 Address			이메일 Email	
	연락처 Contact No.	1) _____		2) _____	
	이용일/편명 Flight No./Date		이용구간 Airline Segment		좌석번호 Seat No.
피해유형 (√표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure to transport/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"/> 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 (check one)	<input type="checkbox"/> 전화 Phone <input type="checkbox"/> 이메일 Email <input type="checkbox"/> 우편 Mail				
피해 내용 (가급적 6 하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)					
* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다. However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as meteorological conditions, flight connections, unforeseen maintenance for safe flight operations, natural disasters in the course of airport operations, etc.					
항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다. I apply for damage redress based on the Aviation Act, 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, 64.					
20    년 (year)    월 (month)    일 (day)    신청인 Applicant's Signature _____ (서명 또는 인)					

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다.  
 I confirm that this application for damage redress has been received, based on the Aviation Act, 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, 64.

○ 접수번호 Application No.: \_\_\_\_\_                      ○ 접수일자 : 20    년 (year)    월 (month)    일 (day)

○ 접수자 : (소속) \_\_\_\_\_ (성명) \_\_\_\_\_ (서명) \_\_\_\_\_  
 Department                      Name                      Signature