

타이항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for Thai Airways Customers

1. 법적 근거: 항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조 Legal Basis: Aviation Business Ac 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 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 Mileage expired without airline's prior notice
 - ⑦ 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
 - ⑧ 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제7호에 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 접속관계, 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. 피해 구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

- ① 피해접수처 및 문의처 Locations and contact information 한국지사 피해접수 관련 안내 및 가이드

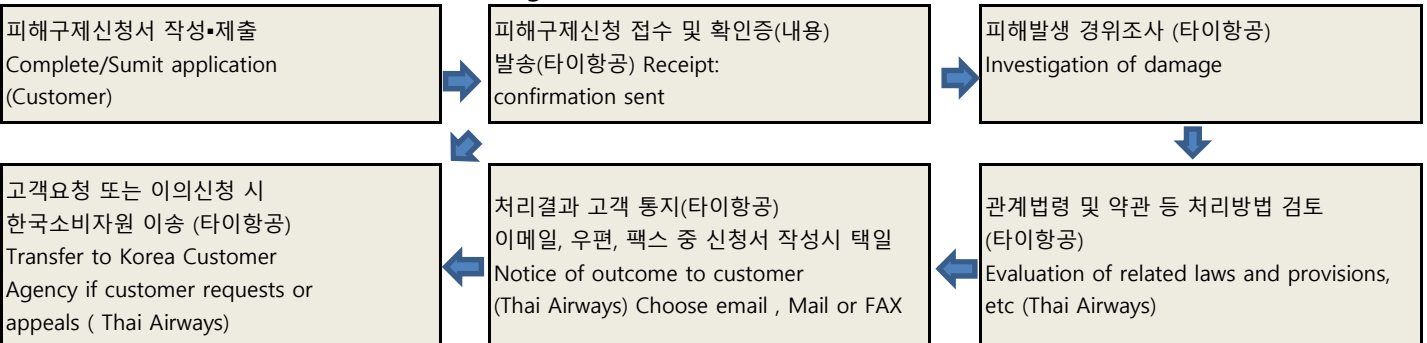
◆ 우편 : 서울특별시 중구 세종대로 92 한화금융센터-태평로 15층 타이항공 총무과 (우) 04525
부산광역시 동구 중앙대로 240 타이항공 (초량동, 현대해상빌딩 6층)
Mail : Admin Dept, Thai Airways, 15th fl., Hanwha Finance Center-Taepyungno., 92, Sejongdaero, Jung-gu, Seoul, 04525

◆ 방문 : 타이항공 서울지사, 타이항공 부산지사, 인천공항 타이항공 오피스 (인천국제 공항 여객 터미널 2층 2080호)
Visit : Admin Dept, Thai Airways, 15th fl., Hanwha Finance Center-Taepyungno., 92, Sejongdaero, Jung-gu, Seoul, #2080 2nd fl, Incheon international airport passenger terminal Gonghang ro 272 Incheon
Thai Airways, 240 Chungang Daero Donggu Pusan (Choryangdong, Hyundai Marine Insurance Bld 6층)

◆ 문의 : 02-3707-0199/051-600-8188 (피해구제 담당부서) admin2@thaiairways.co.kr, pusadmin@thaiairways.co.kr
Inquiries : phone 02-3707-0199/051-600-8188 / email admin2@thaiairways.co.kr, pusadmin@thaiairways.co.kr

- ② 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14일 이내 Processing time : within 14 days of receipt of application
 - ③ 처리결과 안내: 이메일, 우편, 팩스 중 신청서 작성시 선택 택일
Notification of outcome: Choose email, Mail or FAX
 - 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 Thai Airways for Transfer to Korean Customer Agency
 - ⑤ 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department : Receipt & Handling of application
- 공 항 지 점 : 피해구제신청 접수 THAI Air airport offices : Receipt of Damage Redress
고객서비스센터 : 피해구제신청 접수 및 처리 Customer Relations

4. 피해구제 처리절차도 (Procedure for Damage Redress)



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받는 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라서 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 Thai Airways to process the application or if the customer so requests.



항공교통이용자 피해구제신청서

(Application for Damage Redress for Air Transportation Users)

신청인 Applicant	성명 Name	(한글 이름) <hr/> (English Name)	성별 Sex	남 Male <input type="checkbox"/>	여 Female <input type="checkbox"/>
	연락처 Phone Number			이메일 Email	
	주소 Address				
	이용일/편명 Flight No./Date	항공권 번호 Ticket number		이용구간 Airline Segment	
	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure to transport/delay of transport		<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage		
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets		<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled 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"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence		
<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice		<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					
피해 내용 (가급적 6하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)					
<p>회신방법 <input type="checkbox"/> 이메일 (E-mail) <input type="checkbox"/> 우편 (Mail) <input type="checkbox"/> 팩스 (Fax)</p> <p>Preferred method of communication (처리 결과 통지를 받는 방법으로 이메일, 우편, 팩스 중 택일. Choose one email ,Mail or FAX)</p>					
<p>* 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 operation, nature disasters in the course of airport operations, etc.</p>					
<p>항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다. I hereby apply for damage redress based on the Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulation 64.</p> <p>20 년(year) 월(month) 일(day) 신청인 Applicant's Signature _____</p>					

