

Emirates 항공 피해구제 절차 및 처리계획

➤ 피해구제절차 및 계획의 법적 근거

근거: 항공사업법 제 61 조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제 64 조에 규정된 항공교통이용자의 피해구제절차 및 처리계획의 수립에 관한 지침.

피해구제신청대상자: 교통약자의 이동편의 증진법 제 2 조에 정의한 교통약자를 포함해 당사의 항공기를 이용하는 모든 승객.

➤ 피해구제 접수처

- 두바이본사-Customer Affairs and Service Audit
E-mail: customer.affairs@emirates.com
- 한국지사 -서울시 종로구 종로 33 그랑서울 타워 1,15 층
전화) 02-2022-8400 / www.emirates.com/kr
- 인천공항사무소-인천광역시 중구 공항로 272, 인천국제공항 여객터미널 2085 호
전화) 032-743-8100 / E-mail: icnapt@emirates.com

➤ 피해구제 담당부서 및 담당자의 역할과 임무

- 두바이 본사 - **CASA** (Customer Affairs and Service Audit)
-접수된 피해구제 신청서를 문제원인과 해결에 관련된 부서에 전달해 피해 내용에 대한 파악과 구제내용을 결정해 고객께 회신.
- 한국 지사 및 인천공항사무소
-고객으로부터 직접 또는 홈페이지와 이메일로 접수된 피해내용을 두바이본사의 담당에게 직접 또는 번역해 전달. 본사의 요청시 회신의 번역과 피해고객께 전달.

➤ 항공교통이용자 피해구제 절차 및 방법

• 당사 두바이 본사의 해당부서를 통한 피해 구제 신청 작성 및 송부

피해 구제 신청 시 고객님의 영문성함, 항공권번호, 연락처, 주소, 피해구제 신청 대상에 대한 증빙서류를 첨부하시어 이메일: customer.affairs@emirates.com 으로 송부해 주십시오. 이때 영어와 한글로 작성하시어 신청하실 수 있으나, 해당부서가 두바이에 주재하여 영어로 업무처리가 진행되므로, 가능하시면 영어로 작성하실 것을 권고해 드립니다. 한글로 작성 시 번역작업의 필요성으로 인하여 처리기간이 더 소요될 수 있으며 (최대 처리기간 60 일), 오역에 관한 사항은 법적으로 당사에 귀책하실 수 없음을 양해 바랍니다. 해당부서인 CASA 의 통상 처리기한은 약 1 개월이며, 고객님의 이메일로 결과를 안내해 드립니다.

• 당사의 한국 홈페이지를 통한 피해 구제 신청

에미레이트항공 홈페이지 (www.emirates.com/kr) 에서 한글 또는 영어로 고객님의 피해 구제 청구를 신청하실 수 있습니다.

- 인천공항사무소를 통한 피해구제신청

공항사무소의 방문, 이메일 또는 전화를 통해 피해구제청구를 신청하실 수 있습니다.
청구된 신청은 두바이본사에 처리요청을 위해 전달됩니다.



- 한국소비자원을 통한 피해 구제 신청 및 청구

한국소비자원(Korea Consumer Agency)에 소비자 상담, 방문, 우편, 팩스,
인터넷(www.kca.go.kr) 을 통하여 피해구제를 신청하시거나, 작성하신 피해구제신청서를 당사에서
접수한 날로부터 14 일내(번역이 필요한 경우 60 일)로 한국소비자원에 이송합니다. 결과는
한국소비자원으로부터 통보 받습니다.

➤ 처리결과 안내

이메일 과 전화 또는 Fax 와 병행하며 피해고객이 회신 받음을 확인

➤ 피해구제 제외대상

기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의
불가항력적인 사유로 인해 발생한 피해

➤ 관련 법 조항

항공사업법 제 5 장 항공교통이용자 보호 제 61 조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법시행규칙 제 64 조

① 항공교통사업자는 영업개시 30 일 전까지 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통이용자를 다음
각 호의 어느 하나에 해당하는 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(이하
"피해구제계획"이라 한다)을 수립하고 이를 이행하여야 한다. 다만, 제 12 조제 1 항 각 호의 어느 하나에
해당하는 사유로 인한 피해에 대하여 항공교통사업자가 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는
그러하지 아니하다.

1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
2. 위탁수화물의 분실·파손
3. 항공권 초과 판매
4. 취소 항공권의 대금환급 지연
5. 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
6. 그 밖에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 아래 사항(시행규칙 제 64 조)
 - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
 - 항공사의 사전 고지 없이 발생한 항공마일리지의 소멸
 - 교통약자 이용편의 증진법 제 2 조 제 7 호에 따른 이용편의 시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애



피해 구제 신청서 Request for Relief to Damage

성명 Name		접수번호 Receipt Number	UAE-APO-Ex).UAE-APO-YYYYMMDD-000	
이메일 주소 E-mail Address		연락처 Phone Number		
주소 Address				
탑승항공편 / 일자 Flight Number/Date		구간 Itinerary		좌석번호 Seat Number
피해유형(☑) Type of Damage(☑)	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> 운송 불이행 및 지연 <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 <input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 <input type="checkbox"/> 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 <input type="checkbox"/> 교통약자의 항공교통이용이용 불편 </div> <div style="width: 50%;"> <input type="checkbox"/> 위탁수화물의 분실 · 파손 <input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 <input type="checkbox"/> 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지 </div> </div>			
피해내용 Details of Damage	❖ (공간이 부족하실 경우 뒷면에 이어서 추가해주시기 바랍니다.) / Use next page if need			
회신방법(☑) Preferred reply channel(☑)	<input type="checkbox"/> 이메일/E-mail <input type="checkbox"/> 전화/Telephone <input type="checkbox"/> 우편/Mail <input type="checkbox"/> 팩스/Fax			
항공사업법 제 61 조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 64 조(항공교통이용자의 피해유형 등) 규정에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.				
청구인 (Claimant) : _____ (인 또는 서명): _____ <div style="text-align: center;">Signature</div>				
접수일 : _____ 년 _____ 월 _____ 일 _____ (YY/MM/DD) 접수자 (Agent) : _____ 서명(Signature) : _____				

피해내용 Details of Damage	
------------------------------	--