

체코항공 항공교통이용자 피해구제 안내

(Damage Redress for Czech 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 case of)

- ①항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연(Failure or delay of transport by aviation transporter)
- ②위탁수하물 분실/파손(Loss and/or damage of checked baggage)
- ③항공권 초과판매(Oversold flight tickets)
- ④취소항공권의 대금환급지연(Delayed payment of refund for cancelled flight tickets)
- ⑤탑승장,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
(Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number and etc)
- ⑥항공사 과실로 인한 마일리지 누락(Missing mileage due to airline's negligence)
- ⑦사전고지 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 Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged, §2.7

단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못 한 정비, 천재지변, 항공기 접촉관계^{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 operation, natural disasters, issues with flight connections*, etc.

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

- 이륙대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연될 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)

①피해구제 접수처 및 문의처(Locations & Contact Information)

- ◆우 편 : (우)04515 서울 중구 서소문로 117 대한항공빌딩 6층 체코항공한국총판대리점
Mail : GSA of Czech Airlines in Korea / 6F KAL Bldg #117 Seosomunro Jung-Ku Seoul, Korea 04515.
- ◆방 문 : 체코항공한국총판대리점
Visit : GSA office of Czech Airlines in Korea
- ◆문 의(Contact) : 체코항공 본사 홈페이지 www.czechairlines.kr

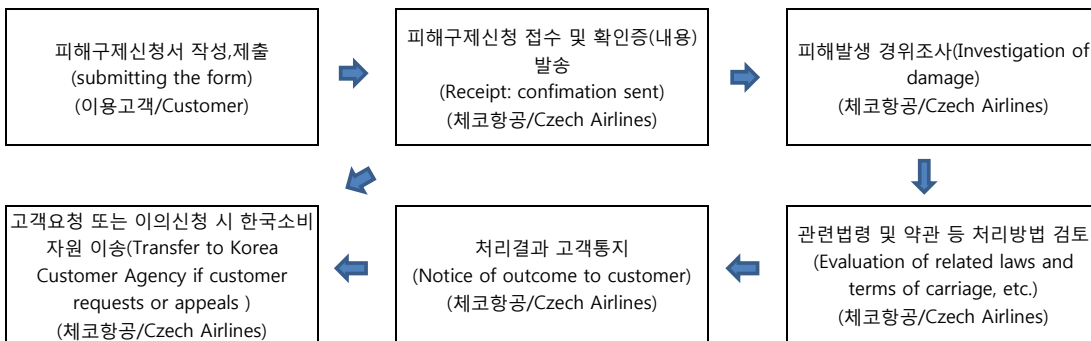
서울(Seoul) Tel : 02-1544-9474 / Fax : 02-318-7958 / Email : sel@czechairlines.com

②처리기한(Processing Time) : 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내 또는 **정당한 사유가 있는 경우 최대 60일 이내**
(Within 14days or **60days with proper reasons** of receipt of application.)

③처리결과안내(Notofication of Outcome) : 전화, 문자메세지, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택
Choose Phone, Text Message, Email or Mail.

④이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송
Filing an appeal : After receipt of outcome may file for an appeal by completing the appeal application and sending it to Czech Airlines by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency.

4. 피해구제 처리절차도(Procedure for Damage Redress)



*항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내

(정당한 사유가 있는 경우 최대 60일 이내)에 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 Customer Agency within 14 days or 60days **with proper reasons** of receipt if it is difficult for airlines to process the application or if the customer so requests.