

에어아스타나 항공교통이용자 피해구제 절차 및 피해구제 신청서

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

2. 피해구제대상:

- 운송불이행 또는 지연
- 위탁수화물의 분실, 파손
- 항공권 초과판매
- 취소 항공권의 대금환급 지연
- 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미 제공으로 인한 탑승 불가
- 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지
- 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락
- 「교통약자의 이용편의 증진법」 제 2 조제 7 호에 따른 이동편의시설의 미 설치로 인한 항공기의 탑승 장애

단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항 운영 중 천재지변 등의 불가항력적 피해구제신청서를 제출할 수 없습니다:

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

피해접수처 및 문의처

- 전화: 82-2-3788-9170
- 이메일 : icn.sales@airastana.com
- 인터넷: <https://help.airastana.com/hc/en-gb/requests/new>
- 우편/방문 : 서울시 강서구 마곡서로 152 A 동 5 층

처리기한 : 피해구제신청을 접수 받은 날로부터 14 일 이내.

(단, 피해구제조사를 위해 번역 등 특별한 사유가 있을 경우 접수 받은 날로부터 60 일 이내)

처리결과안내 : 전화, 이메일 중 택일

항공사에서 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청서를 [소비자기본법]에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리 하겠습니다.

항공교통이용자 피해구제 신청서
Passenger Restitution Request Form

접수번호 (Receipt Number)		접수일자 (Receipt Date)		접수자성명(Name)	
--------------------------	--	------------------------	--	-------------	--

신청인 (Passenger)	성명(Name)				
	주소(Address)		이메일 (E-mail)		
	연락처(Phone Number)				
	예약번호 (Reservation Code)				

이용일/편명 (Flight Number/Date)		이용구간 (Itinerary)		좌석번호 (Seat Number)	
--------------------------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

피해유형(Type of claim)

☐ 운송불이행 및 지연(Flight Cancellation or Delay)

☐ 항공권 초과판매(Denied Boarding)

☐ 위탁수하물 분실파손(Lost or damage of checked baggage)

☐ 탑승위치,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가(Not boarded by not supplying the relevant information about flight, gate etc.)

☐ 취소항공권의 대금환급지연(Refund delay of cancelled ticket)

☐ 사전고지 없이 소멸된 에어아스타나 포인트(Expired Points without prior notice)

☐ 항공사 과실로 인한 에어아스타나 포인트 누락(Missing Points Credit due to airline's mistake)

☐ 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애(Boarding inconvenience due to the lack of facilities)

회신방법(Method of reply) ☒ 이메일(E-mail) ☐ 전화(Mobile)

피해내용(Comments)

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 피해구제 신청을 신청 합니다.
*In accordance with the Law, I/We hereby file a complaint / claim for deliberate act of negligence as stated above.

20 년(YY)월(MM)일(DD) 신청인(Claimant)_____ (서명/Signature))

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 피해구제 신청을 접수했음을
확인합니다.*In accordance with the Law, I/We confirm receiving of your complaint / claim as stated below.

o 접수번호(Receipt Number): o 접수일자 (ReceiptDate): 20 년(YY)월(MM)일(DD)

o 접수자(Recipient): (성명/Name)_____ (서명/Signature)_____