

티웨이항공 항공교통이용자 피해구제 안내

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

2 피해구제 대상

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
 - ② 위탁수하물의 분실·파손
 - ③ 항공권 초과 판매
 - ④ 취소 항공권의 대금환급 지연
 - ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가
- ※ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외됩니다.

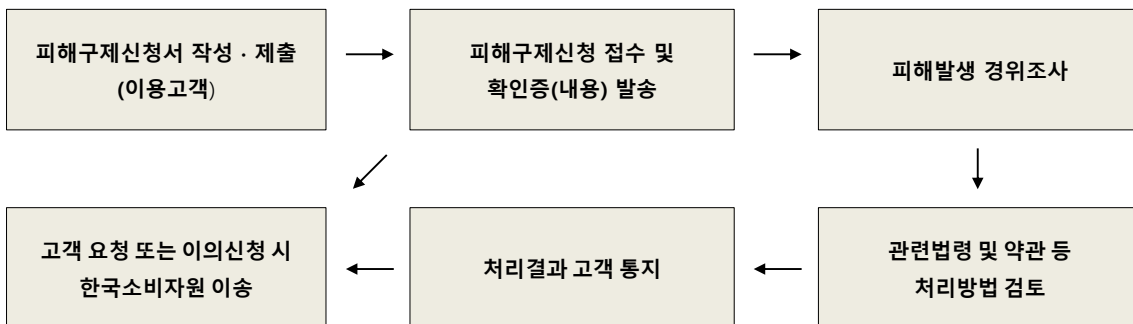
3 피해구제 접수처의 설치 및 운영

① 피해구제 접수 및 문의처

- ◆ 우 편 : 서울시 강서구 하늘길 210 김포국제공항 화물청사 3층 고객센터스팀 (우) 07505
- ◆ 방 문 : 티웨이항공 각 공항지점
- ◆ 문 의 : 1688-8686 (대표전화), E-mail : twaycs@twair.com

- ② 처리기한 : 피해구제신청을 접수받은 날로부터 **14일 이내**
- ③ 처리결과 안내 : 전화, 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택
- ④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

4 피해구제 처리절차



※ 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리될 수 있습니다.

항공교통이용자 피해구제신청서



Damage Redress Application for Air Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Date		담당자 Person in Charge		
신청인 Applicant	성명 Name			성별 Sex	남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/>	
	주소 Address					
	전화번호 Contact No.			이메일 Email		
	편명/ 탑승일자 Flight No. / Date			탑승구간 / 좌석번호 Airline Segment / Seat No.		
피해유형 (v 표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or 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"/> 위탁수하물의 분실 및 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"/> 기타 Others			
피해 내용 (가급적 6하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)						
※ 단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 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 operations, natural disasters, issues with flight connections, etc.						
회신방법 Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화 Phone		<input type="checkbox"/> 문자 Text		<input type="checkbox"/> 이메일 Email	
항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다. I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64						
20 년(Year) 월(Month) 일(Day)						
신청인(Applicant's Name/Signature) _____ (서명 또는 인)						

절 취 선

항공교통이용자 피해구제 접수증 Damage Redress Receipt for Air Transportation Users



항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다. I hereby confirm that this application for damage redress has been received based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64					
· 접수번호 Application No. :		· 접수일자 Date : 20 년(Year) 월(Month) 일(Day)			
· 접수직원(접수처) : _____ (성명) _____ (서명)		_____ (서명)			
Person in Charge	Department	Name	Signature		