

항공교통이용자 피해구제 안내 Damage Redress for Customers

1] 법적근거 Legal Basis : 항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조 Aviation Act, Article 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, Article 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) 위탁 수하물의 불실, 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 did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
 - 6) 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence
 - 7) 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
 - 8) 교통약자의 이동편의 증진법 제 2 조제 7 호에 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.

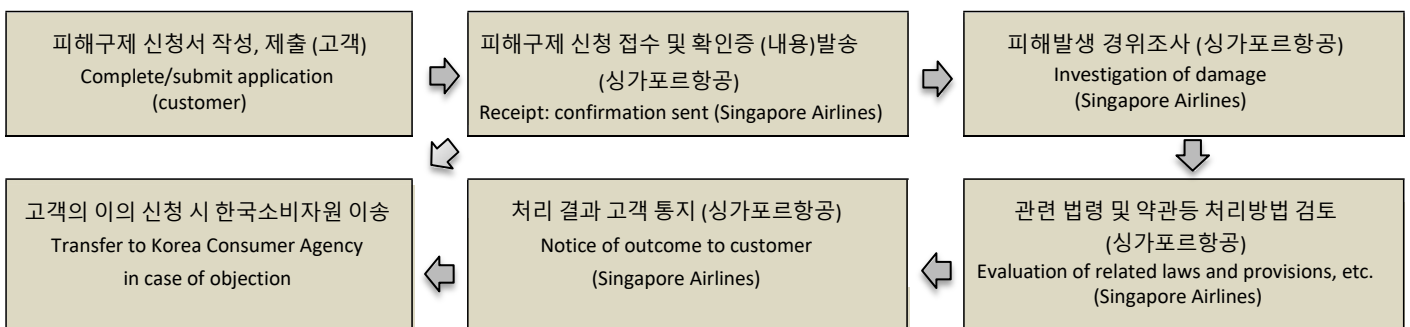
3] 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

1) 피해 접수처 및 문의처 Locations and contact information

- ◆ 우편 Mail : 서울시 중구 소공로 94, 16 층 싱가포르항공사 피해구제담당자 (우 04532) Singapore Airlines, 16F, 94 Sogong-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04532
- ◆ 방문 Visit : - 싱가포르항공 시내 (상동) (Singapore Airlines, 94 Sogong-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04532) 또는
- 인천국제공항 제 1 여객터미널 2 층 2130 호 (Room 2130, 2F, Passenger Terminal, Incheon Int'l Airport) 또는
- 김해국제공항 사무소, 2 층 2134 호 (Room 2134 2F, Gimhae International Airport)
- ◆ 문의 Inquiries : 고객센터 Customer Center 02-6465-0357 이메일 email kr_feedback@singaporeair.com.sg

- 2) 처리기한 Processing time : 피해구제 신청 접수일로부터 14 일 이내 또는 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 60 일 이내 within 14 days of receipt of application or within 60 days if airlines needs more time for translation for further investigation, etc.
- 3) 처리결과 안내 Notification of outcome : 전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Choose phone, email or mail
- 4) 이의 신청 방법 및 절차 Filing an appeal : 처리결과 통지 후 고객이 이의 신청 시, 한국소비자원으로 이송 After receipt of outcome, complete appeal application by mail/email (include application number, name) and send to Singapore Airlines for transfer to Korea Consumer Agency

4] 피해구제처리 절차도 Procedure for Damage Redress



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 이의 신청 시, 그 신청을 접수받은 날로부터 14 일 내에 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 Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Singapore Airlines to process the application or if the customer so requests.

