에티오피아항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress Receipt for Air Transportation Users

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 Cases of:

- 1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- 2. 위탁수하물의 분실•파손 Loss and/or damage of checked baggage
- 3. 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- 4. 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- 5. 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미 제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flights as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
- 6. 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- 7. 항공사의 사전고지없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- 8. 『교통약자의 이동편의 증진법』제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장에 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 못한 정비, 천재지변, **항공기 접속관계^{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 operations, natural disasters, issues with flight connections*, etc.
 - * 주1) 항공기 접속관계 해당 조건 * Issues with flight connections are as follows:
 - 이 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우 Air Traffic Control delays are approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc.
 - 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우 Flight delays due to congested air route
 - o 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우 Flight delays due to acts of terrorism, contagious diseases, etc.
 - o 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우 Flight delays 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

피해접수처 및 문의처 Locations and contact information

- Ethiopian Airlines Customer Relations Department, Bole, Airport Enterprise Building, Ground Floor, Addis Ababa, Ethiopia
- Phone: +25111 5174422
- Email: customerrelationsteam@ethiopianairlines.com

🖭 피해구제 처리절차 Procedure for Damage Redress



피해구제신청서 Damage Redress Application Form						
신청서를 작성해주십시오. 만약 해당 하지 않는 항목에는 N/A로 기입해주세요. Please fill out the form and put N/A if the item does not apply.						
Flease IIII out	성명 Name	A II tile itt			· Ficket Number	
신청인 Applicant					TICKET HUITIDE	
	주소 Address					
	연락처 Contact No.			이메일 Email		
	편명 / 탑승일자 Flight No. /Date			답승구간 / 좌 Jirline Segm	·석변호 nent / Seat No.	
이상 유형을 선택해주세요 Select Type of Irregularity						
항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연			항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락			
Failure or delay of transport by aviation transporter					e to airline's neglig	
위탁수하물의 분실•파손			항공사의 사전고지없이 소멸된 항공마일리지			
Loss and/or damage of checked baggage					thout airline's prior 나하근 지여	notice
항공권 초과 판매 Overseld flight tickets			취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight			
Oversold flight tickets Delayed payment of return for cancelled might tickets 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미 제공으로 인한 탑승 불가						
입증성, 성공편 등 전단 성모 미 제공으로 한단 답증 물가 Unable to board flights as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.						
『교통약자의 이동편의 증진법』제2조 제7호에 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						
회신 방법 Preferred method of communication			□ 전화 Pl	one [: 문자 Text	이메일 Email
피해내용 (가급적 6하원칙에 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 제외됩니다. 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. 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다. I hereby apply for damage redress based on the Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64						
	_	Dav) 신청	이 _{Applican}	ıt's Name/Sig	nature	(서명 또는 인)
20년(Year)월(Month)일(Day) 신청인 Applicant's Name/Signature <u>(서명 또는 인)</u>						
	_					
항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다. I hereby confirm that this application for damage redress has been received based on the Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64						
접수 번호 Applicati	on No :	접수 일자 D	ate : 20	년(Year)	월(Month)	일(Day)
접수 직원 : (소속) Person In Charge	Department	(성명)	Nan	ne	(서명)	Signature