

## 에티하드항공 항공교통이용자 피해구제 안내

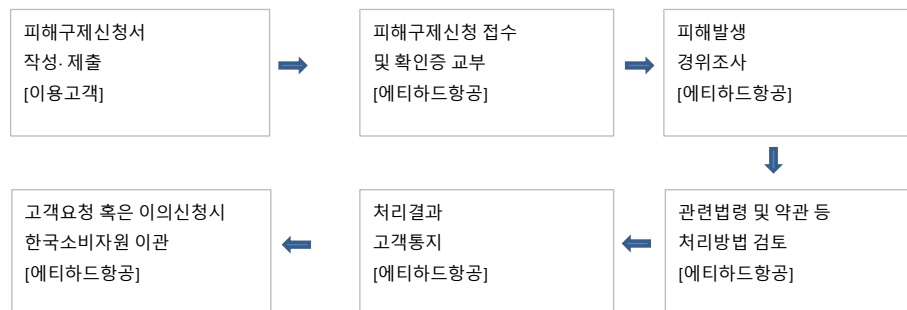
1. 법적근거                    항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

2. 피해구제대상
- 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
  - 위탁수하물의 분실·파손
  - 항공권 초과 판매
  - 취소 항공권의 대금환급 지연
  - 탑승장,항공편등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
  - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
  - 항공사의 사전 고지없이 소멸된 항공마일리지
  - 교통약자의 이용편의 증진법 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애

*\* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생간 피해는 구제대상에서 제외*

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영	피해접수처 및 문의처	전화 :                    00308-321-0221 (콜센터)
		이메일 : <a href="mailto:korssupport@etihad.ae">korssupport@etihad.ae</a>
		인터넷: <a href="https://www.etihad.com/ko-kr/help/feedback">https://www.etihad.com/ko-kr/help/feedback</a>
		우편/방문:            서울시 중구 퇴계로 173 남산스퀘어 12층 에티하드항공 고객센터팀
	처리기한	피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내 (단, 피해구제 조사를 위해 번역 등 특별한 사유가 있을 경우 접수받은 날로부터 <u>60일</u> 이내)
	처리결과안내	전화,이메일 중 신청시 택일
	이의신청 방법 및 절차	처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이관
	담당 부서 및 담당자의 역할과 임무	본사 고객센터 부서 : 피해구제 신청 접수 및 처리 콜센터 : 피해구제신청 접수 ☎

4. 피해구제  
처리절차도



**항공교통이용자 피해구제신청서**

접수번호	접수일자 20 . .	담당직원명
------	-------------	-------

신청인(이용자)	성명		이메일	
	주소			
	연락처		에티하드게스트 회원번호	
	탑승일	이용구간	편명	예약번호

피해유형 (☑표시)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실파손
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매	<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연
	<input type="checkbox"/> 탑승장,항공편등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가	<input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
	<input type="checkbox"/> 항공사의 사전 고지없이 소멸된 항공마일리지	<input type="checkbox"/> 이용편의시설 미설치로 인한 항공기탑승 장애

피해내용	(가급적 육하원칙에 따라 작성)
* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생간 피해는 구제대상에서 제외	

회신방법 (☑표시)	<input type="checkbox"/> 전화	<input type="checkbox"/> 이메일
------------	-----------------------------	------------------------------

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.

20 . .

신청인 \_\_\_\_\_ (서명)

.....절취선✂.....

**항공교통이용자 피해구제 접수증**

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 에티하드항공에 피해구제신청이 접수되었음을 확인합니다.

접수일		접수번호	
접수자	[부서] <input type="checkbox"/> 인천공항지점, <input type="checkbox"/> 서울발권사무소	[성명]	(서명)