

델타항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for Delta Air Customers

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

2. 피해구제 대상

- ① 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- ② 위탁수하물 분실파손 (Lost or damage of checked baggage)
- ③ 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)
- ④ 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)
- ⑤ 탑승장,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
(Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)
- ⑥ 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 (Mileage omission due to airline's mistake)
- ⑦ 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 (Mileage expiration without prior notice)
- ⑧ <교통약자의 이동편의 증진법> 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애
(Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)

* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

* Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier's control such as force majeure, etc

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영

① 피해구제 접수 및 문의

* 이메일 Email 접수 : 홈페이지 delta.com 상단 메뉴 '추가 정보' 내 '의견/고객의 말씀' 선택 후 이메일 보내기
이메일 링크 (<https://ko.delta.com/contactus/commentComplaint>)

* 우편 접수 : [서울시 중구 서소문로 117 대한항공빌딩 8층 (우) 04515 델타항공]
Mail To: [8F, Korean Air Bldg 117, Seosomun-ro, Jung-gu, Seoul, Korea 04515 Delta Air Lines]

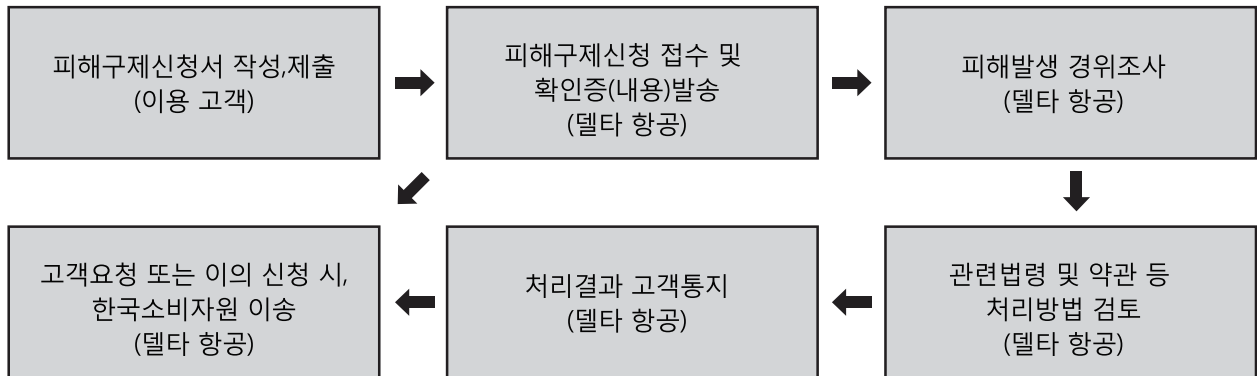
* 문 의 : 전화번호/Telephone number [02-317-5535, 0079-8651-7538]

② 처리기한 : 원칙적으로, 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내 처리하나, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통 이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 처리

③ 처리결과안내 : 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리기한 내 처리가 곤란하거나 소비자의 요청이 있을 경우 한국소비자원에 이송

4. 피해구제 처리절차도



* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 <소비자기본법>에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

델타항공 항공교통이용자 피해구제 신청서

Application for Damage Redress for Delta Air Transportation Users

| | | | | | |
|-------------------------|--|---------------|--|----------------------------|--|
| 접수번호 Application No. | | 접수일자 Date. | | 접수자 성명 Person in Charge | |
|-------------------------|--|---------------|--|----------------------------|--|

| | | | | | |
|------------------|---------------------------|----|-------------------------|---|------------------|
| 신청인 Applicant | 성명 Name | | 성별 Sex | 남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/> | |
| | 주소 Address | | | 이메일 Email | |
| | 연락처 Contact No. | 1) | 2) | | |
| | 이용일/편명 Flight No./Date | | 이용구간 Airline Segment | | 좌석번호 Seat No. |

| | | |
|--|--|--|
| 피해유형 (√표시) Type of damage (check one) | <input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure to transport/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"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice | <input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·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"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence <input type="checkbox"/> 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities |
|--|--|--|

| | |
|--|--|
| 피해액/근거 Basis for calculation of requested amount | |
|--|--|

| | |
|---|---|
| 회신방법 Preferred method of communication (check one) | <input type="checkbox"/> 전화 Phone <input type="checkbox"/> 문자메시지 Text <input type="checkbox"/> 이메일 Email <input type="checkbox"/> 우편 Mail |
|---|---|

피해 내용 (가급적 6하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)

* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다. However, redress is not provided if 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.

항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.
I apply for damage redress based on the Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 64.

2 0 년 (year) 월 (month) 일 (day) 신청인 Applicant's Signature _____ (서명 또는 인)

항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다.
I confirm that application for damage redress has been received, based on the Aviation Business Act 61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations 64.

○ 접수번호 Application No. : _____ ○ 접수일자 : 2 0 년 (year) 월 (month) 일 (day)

○ 접수자 : (소속/Department) _____ (성명/Name) _____ (서명/Signature) _____

