

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 : korssupport@etihad.ae
인터넷 : <https://www.etihad.com/ko-kr/help/feedback>
우편/방문 : 서울시 중구 퇴계로 173 남산스퀘어 12층 에티하드항공 고객센터

처리기한

피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내
(단, 피해구제 조사를 위해 번역 등 특별한 사유가 있을 경우 접수받은 날로부터 60일이내)

처리결과안내

전화,이메일 중 신청시 택일

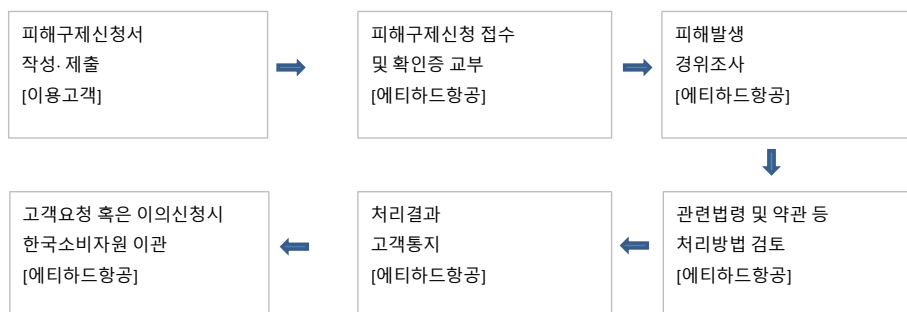
이의신청 방법 및 절차

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)	☐ 운송불이행 및 지연		☐ 위탁수하물의 분실파손	
	☐ 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		☐ 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)	☐ 전화 ☐ 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] ☐ 인천공항지점, ☐ 서울발권사무소	[성명]		(서명)	