

스리랑칸항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress for SriLankan Airlines Customers

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 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
 - ③ 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.
 - ④ 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
 - ⑤ 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
 - ⑥ 「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
- * 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:
- 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
Air Traffic Control delays approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc.
 - 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우 Flight delay due to congested air route
 - 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우 Flight delay due to acts of terrorism, contagious diseases, etc.
 - 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우 Flight delay 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

① 접수처 및 문의처 Locations and contact information

- 우편/방문 접수 : 서울 중구 세종대로 4길 25, 이프라자 빌딩 3층 (04527)
3F, E-PLAZA Bldg, 25 Sejong-daero 4-gil, Jung-gu, Seoul, 04527, Korea
- 이메일 : cs_ulsel@paagr.co.kr (스리랑칸항공 한국총판대리점) / customer@srilankan.com (항공사 customer Affairs)
- 신청서 배부처 : 인천공항 제1 터미널 스리랑칸항공 수속 카운터 / 스위스포트 인천공항 터미널 1 사무실 (2081호)
서울 중구 세종대로 4길 25, 이프라자 빌딩 3층 스리랑칸항공 서울 사무소
- 전화 문의 : 02-317-8775 (스리랑칸항공 한국총판대리점)

② 실제 피해 발생 경위조사 및 처리결과 고객 통지 Investigation of damage and Notice of outcome to customer

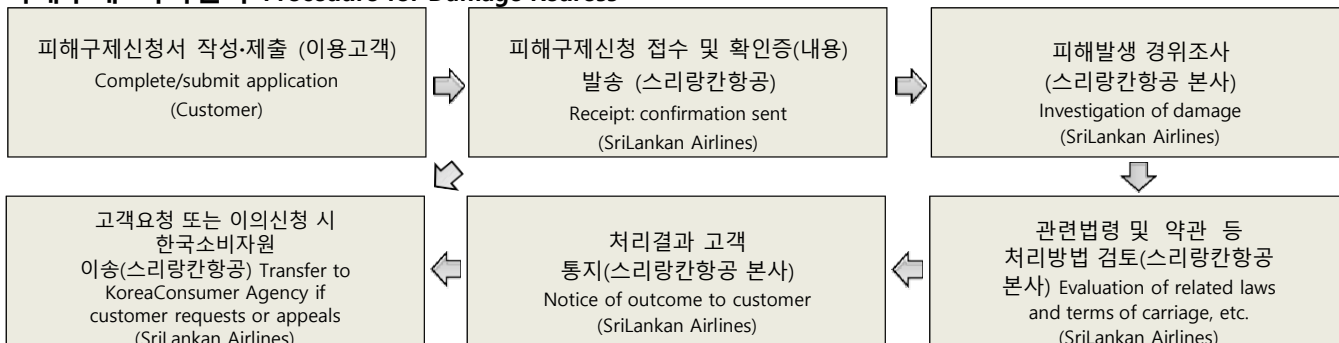
③ 이의신청 방법 및 절차: 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

Filing an appeal: After receipt of outcome, customer may file for an appeal by completing the appeal application and sending it to SriLankan airlines by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency

④ 피해구제업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department

- 스리랑칸항공 한국총판대리점 : 피해구제신청 접수 SriLankan Airlines GSA Korea : Receipt of Damage Redress
- 스리랑칸항공 본사 고객센터 : 피해구제신청 접수 및 처리 SriLankan Airlines Customer Affairs : Receipt & Handling

4 피해구제 처리절차 Procedure for Damage Redress



항공교통이용자 피해구제신청서

Damage Redress Application for Air Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Date	20 (Year. Month. Day)	접수직원 성명 Person in Charge	
-------------------------	--	--------------	----------------------------------	-----------------------------	--

신청인 Applicant	성명 Name		성별 Sex	남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female <input type="checkbox"/>
	주소 Address			
	연락처 Contact No.		이메일 Email	
	편명 / 탑승일자 Flight No. / Date		탑승구간 / 좌석번호 Airline Segment / Seat No.	

피해유형 (√표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets	<input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled 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"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence
	<input type="checkbox"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice	<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	<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, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 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.

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

I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

20 년(Year) 월(Month) 일(Day) 신청인 Applicant's Name/Signature _____ (서명 또는 인)

항공교통이용자 피해구제 접수증 Damage Redress Receipt for Air Transportation Users

항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다. I hereby confirm that this application for damage redress has been received based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64			
○ 접수번호 Application No. :	○ 접수일자 Date : 20	년(Year)	월(Month) 일(Day)
○ 접수직원 : (소속) _____	(성명) _____	(서명) _____	
Person in Charge	Department	Name	Signature

