

# 영국항공 항공교통이용자 피해구제 안내

## (British Airways Interrupted Passenger Claim)

1. 법적근거(Legal Basis) : 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2(Aviation Act & Enforcement Regulation)

2. 피해구제 대상 (The examples of Claim)

- ① 운송불이행 및 지연(Flight Cancellation or Delay)
- ② 위탁수하물 분실파손(Lost or damage of checked baggage)
- ③ 항공권 초과판매(Denied Boarding)
- ④ 취소항공권의 대금환급지연(Refund delay of cancelled ticket)
- ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가(Not boarded by not supplying the 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 extinction without prior notice)
- ⑧ <교통약자의 이동편의 증진법> 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애  
(Boarding inconvenience due to the lack of facilities)

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

\*You may not apply for this form in the circumstances beyond control such as bad weather, airport condition, aircraft connection problem, unscheduled aircraft maintenance for safety, etc.

3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영(Installation and operation of Interrupted Passenger Claim Reception)

① 피해구제 접수처 및 문의처(Claim Reception & Contact)

- ◆문의(Contact) : 전화번호/Telephone number [ 02-3483-3337 ]  
팩스/Fax: [ 02-757-5427 ] 이메일/Email: [ sel.sales@ba.com ]

② 처리기한(Treatment Period) : 원칙적으로, 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내(Within 14days after receiving the claim form) 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에(in review, such as translations, the response period may be extended to 60 days)

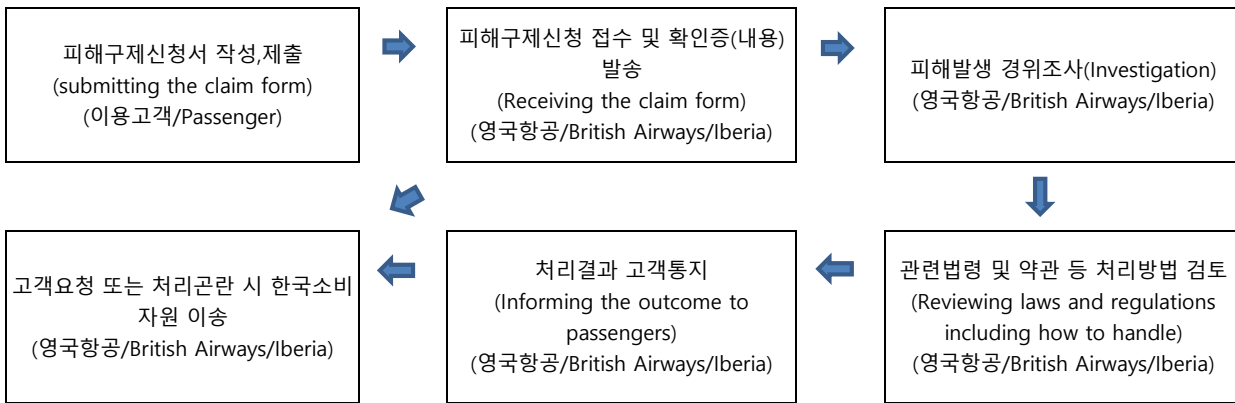
③ 처리결과안내(Treatment Outcome Information) : 전화, 문자메세지, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택

Choose one preferred method(Phone, Text Message, Email, Mail) in the claim form.

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

Methods and Procedures of objection: if the complaint cannot be solved within the period, or at the request of the customer, the complaint must be delivered to the Consumer Protection Agency

4. 피해구제 처리절차도(The procedures for Interrupted Passenger Claim)



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

\*According to the customer basic act, the claim should be transferred to the Consumer Protection Agency within 14 or 60 daysdays after receiving it in case the Airline cannot handle it or the customer requests