



JUNEYAO AIR  
吉祥航空

항공기 이용피해  
구제절차 및 처리계획

상해길상항공주식회사  
제주지점

## 항공기 이용피해 구제절차 및 처리계획

**목적** : 항공기를 이용하는 승객이 피해를 입었을 경우 구제하기 위함.

**구제대상** : 항공기운송사업자의 고의/과실로 인한 운송 불이행 또는 지연으로 인한 피해.

- 지연/결항으로 인한 피해
- 위탁수하물의 분실로 인한 피해
- 항공권 초과판매로 인한 피해
- 취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해
- 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해

\* 예 외 : 기상상태, 공항사정, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우

### 구제절차:

- \* 구제신청 → 피해접수처(길상항공 제주지점) → 한국소비자보호원 이송(8 일이내), 신청인에게 처리내용 통보
- \* 운영시간 : 해당 공항의 항공기가 처음 도착하는 시간부터 마지막 도착한 후 1 시간까지

### 구제담당 :

- 길상항공 제주지점  
TEL : 064-900-3386  
FAX : 070-8900-3389  
E-MAIL : JUNEYAOAIRKOREA@163.COM
- 아시아나항공(조업사) 제주지점

**항공기 비정상운항 손해배상 신청서**  
**Registration Form of Irregular Flight Compensation**

항공편/Flight NO.	날자/Date.	출발/From:	도착/To:
승객명/Passenger Name:	티켓/Ticket NO.	금액/Compensation Amount:	사인/Passenger signature:
<p>승객 성명:</p> <p>본인(서명인)은 상기와 같이 보상 금액을 수령하였으며, 추후에 그 어떤 보상을 오케 이항공 또는 그 대행사에 청구하지 않음을 성명합니다.</p> <p>Passenger Statement:</p> <p>I,the undersigned,have received the money liste above. Hereafter,I would not ask for any compensations from OKAYAIR or its angents.</p>			
작성자/Prepared by:		증명인/Authorized by:	
승객 사인/Signature of Passenger:		사인 날자/Date Signed:	

**항공기 수하물 파손 손해배상 신청서**  
**Receipt for Baggage Compensation**

승객명/Passenger Name:	연락처/TEL Number:
날자/Date.	여정/Routing:
항공편/Flight NO.	티켓/Ticket NO.
세부사항/details of the Accident:	
금액/Compensation Amount:	
승객 성명: 본인(서명인)은 상기와 같이 보상 금액을 수령하였으며, 추후에 그 어떤 보상을 오케 이항공 또는 그 대행사에 청구하지 않음을 성명합니다.  Passenger Statement: I,the undersigned,have received the money liste above. Hereafter,I would not ask for any compensations from OKAYAIR or its angents.	
작성자/Prepared by:	증명인/Authorized by:
승객 사인/Signature of Passenger:	사인 날자/Date Signed:

## 초과예약 손해배상 신청서

### Receipt for Overbooking Compensation

승객명/Passenger Name:	연락처/TELNumber:
날자/Date:	여정/Routing:
항공편/Flight NO:	티켓/Ticket NO:
<b>처리방안 / Types of Solution:</b>  1. 환불 / Ticket Refund <input type="checkbox"/> 2. 항공편 변경 / Change Flight <input type="checkbox"/> 3. 기타 / Others <input type="checkbox"/>	
<b>금액/Compensation Amount:</b>	
<b>승객 성명:</b> 본인(서명인)은 상기와 같이 보상 금액을 수령하였으며, 추후에 그 어떤 보상을 오케 이항공 또는 그 대행사에 청구하지 않음을 성명합니다.  <b>Passenger Statement:</b> I,the undersigned,have received the money liste above. Hereafter,I would not ask for any compensations from OKAYAIR or its angents.	
작성자/Prepared by:	증명인/Authorized by:
승객 사인/Signature of Passenger:	사인 날자/Date Signed:

# 항공교통이용자 서비스 계획

길상 항공은 2016년 7월 20일 부 시행 “항공교통이용자 보호기준”에 의거 아래 와 같이 서비스 계획을 게시합니다.

## 1. 초과판매로 인한 탑승거부 발생시

대한민국에 위치한 공항에서 출발하는 항공편에 초과판매로 인한 탑승거부 발생이 예상되는 경우, 자발적 탑승유예자를 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 이후에도 발생하는 탑승 불가자에게는 “소비자분쟁해결기준”에 의거하여 배상하겠습니다.

## 2. 수하물 피해 발생시

- 위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인 이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 길상항공의 관리 하에 있는 기간 중에 발생한 경우에 책임을 부담합니다. 다만, 그 손해가 위탁수 하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우 에는 책임을 지지 않습니다.
- 휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 자신 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에 한 하여 책임을 부담합니다.
- 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 협약 또는 국내법이 정 한 범위 내에서 책임이 있습니다. 다만, 고객이 길상항공에 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 미리 신고하는 경우, 수하물 위탁 처리시 소정의 수수료가 발생하며, 길상항공은 신고 가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도 할 때의 실제가액을 초과한다는 것을 증명 하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 부담합니다.
- 수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 부담합니다. 다만, 길상항공과 그 사용인 및 대리인의 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구 되는 모든 조치를 하였다 는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다 는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 지지 않습니다.

## 3. 항공권 취소 · 환불 및 변경 안내

대한민국에서 항공권을 판매하는 경우, 고객에게 항공권 취소 · 환불 또는 변경 에 소요되는 비용, 비용의 면제조건 및 항공권 취소 · 환불 또는 변경 가능 기 간 등을 제공합니다.

## 4. 이동지역 내 지연 시 조치

- 항공기 내에 고객을 탑승시킨 채로 국제운송의 경우 4시간을 초과하여 이동지역 내 지연하지 않습니다. 단, 기장이 항 공기를 항공기 이 동지역에 대기시킬 수 밖에 없는 기상, 정부기관의 지시 등과 같은 안전이나 보안상 이유가 있다고 판단하는 경우나, 탑승구로 돌 아가는 것 또는 탑승구 이외의 다 른 지역에서의 승객 하기가 공항운영에 중대한 혼란을 초래할 수 있는 경우는 제외됩니다.
- 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속되는 경우, 탑승객에게 적절한 음식 물을 제공할 예정입니다. 다만, 이와 같은 서비스가 안전 또는 보안에 위협 이 될 수 있는 경우 는 제외됩니다.
- 이동지역 내 지연되는 경우 탑승객에게 매 30분 간격으로 지연사유와 진 행사항을 알려드리겠습니다.
- 이동지역 내 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인직, 물직 자원을 투입하겠습니다.

## 5. 항공권 판매 후 변경 조치

- 대한민국에서 출발하는 항공권을 판매한 이후, 사업계획 변경, 정부의 사 업계획 불인가, 지연(30분 이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획 대로 운항하지 못할 경우, 휴대전화에 의한 문자전송, 전 자메일, 전화, 우편 또는 이에 상당하는 방법으로 예약 고객에게 변경내 용을 안내하겠습니다. 다만, 고객 의 연락처를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 임박시점( 국제선 1시간 이내)의 경우는 공항에서 의 안내로 갈음합니다.
- 또한 당일 변경사항을 제외하고, 5.① 항에 따른 변경 사항을 홈페이지에 게시하겠습니다.

## 6. 정보제공

- 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우, 해당 항공권에 대한 수하물의 요 금과 무료 허용중량 또는 허용개수를 이티켓 확인증 및 길상항공 홈페이지를 통하여 고지 하고 있습니다.  
WWW.JUNEYAOAIR.COM
- 공동운항으로 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우, 실제 탑승하는 항공 기, 판매사와 운항사간 운임차이가 발생할 수 있다는 사실, 탑승수속을 처리하는 항공사, 실제 적용되는 수하물 정책 등에 대한 정보를 e-Ticket 영수증에 고지하고 있습니다.
- 보유 항공기의 좌석배치, 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시하고 있습니다.  
WWW.JUNEYAOAIR.COM
- 수하물 요금 변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우, 최소 3개월간 인터넷 홈페이지에 해당 내용을 게시하겠습니다.