

퀀타스'에어웨이즈 고객을 위한 손해 배상

(한국 웹사이트에서 예약한 한국 출발/도착 항공편)

Damage Redress for Qantas Airways Customers

(For flights to or from Korea, booked on a Korean website)

1. 법적 근거 : 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

Legal Basis : Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

2. 다음에 해당하는 경우 손해 배상*을 받을 수 있습니다.

Damage Redress in Cases of*:

- A. 항공 운송업자에 의한 미운송 또는 운송 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
- B. 위탁 수하물 분실 및/또는 손상 Loss and/or damage of checked baggage
- C. 초과 판매된 항공권 Oversold flight tickets
- D. 취소된 항공권의 환불 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- E. 항공사에서 탑승구, 항공편명 등에 대한 정보를 제공하지 않아 항공편에 탑승하지 못한 경우
Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
- F. 항공사 실수로 인한 마일리지 누락 Missing points due to airline's negligence
- G. 항공사의 사전 통지 없이 마일리지 만료된 경우 Points expired without airline's prior notice
- H. 교통약자 이동 편의성 증진에 관한 법률 제2.7조에 따른 이동시설 미설치로 인한 탑승 방해
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, 악천후, 안전 항공기 운항을 위한 예상치 못한 정비, 자연재해, 연결 항공편 문제** 등 통제할 수 없는 상황으로 인한 피해는 보상하지 않습니다.

*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

**연결 항공편 관련 문제는 다음과 같습니다. **Issues with flight connections are as follows:

- 항공 교통 관제소에서 항공기가 이륙 대기 또는 공중에 머무르는 등의 이유로 승인을 지연하는 경우
Air Traffic Control delays approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc
- 혼잡한 항공 노선으로 인한 항공편 지연 Flight delay due to congested air route
- 테러, 전염병 등으로 인한 항공편 지연 Flight delay due to acts of terrorism, contagious diseases, etc.
- 공항 시설 문제로 인한 항공편 지연 Flight delay due to problems with airport facilities
- 기타 지방 항공청장이 인정하는 사항 Other conditions acknowledged by the director of local aviation office

3. 손해 배상 신청 Applying for Damage Redress

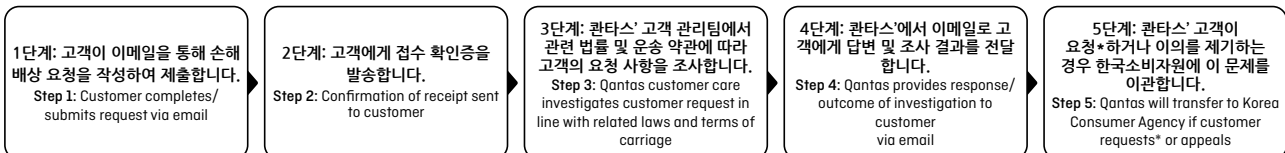
퀀타스'에 대한 궁금한 사항은 koreanenquiries@qantas.com.au 으로 이메일을 보내주십시오.

If you have any questions about Qantas, please send an email to koreanenquiries@qantas.com.au

1. 처리 시간: 신청 접수 후 60 일 이내 Processing time: within 60 days of receipt of application
2. 결과 통지: 전화, 문자, 이메일 중 선택 Notification of outcome: Choose phone, text, email
3. 이의 제기: 결과를 수령한 후 고객은 이의 제기 신청서를 작성하여 이메일로 퀀타스' 에어웨이즈에 보내이 의를 제기할 수 있습니다. 이의 신청은 한국소비자원에 전달됩니다.

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

4. 손해 배상 절차 Procedure for Damage Redress



*소비자 기본법에 따라 퀀타스'에서 이를 처리하기 어렵거나 고객의 요청이 있는 경우 손해 배상을 신청한 날로부터 14일 이내에 한국소비자원에 이관될 수 있습니다. *In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Qantas to process the application or if the customer so requests.

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="radio"/> 여 Female <input type="radio"/>
	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="radio"/> 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport <input type="radio"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="radio"/> 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc. <input type="radio"/> 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Points expired without airline's prior notice	<input type="radio"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage <input type="radio"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets <input type="radio"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing points due to airline's negligence <input type="radio"/> 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="radio"/> 전화 Phone <input type="radio"/> 문자메시지 Text <input type="radio"/> 이메일 Email <input type="radio"/> 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					
<input type="radio"/> 접수번호 Application No. :		<input type="radio"/> 접수일자 Date :	20	년 (Year)	월 (Month) 일 (Day)
<input type="radio"/> 접수직원 : (소속)		(성명)		(서명)	
Person in Charge	Department	Name	Signature		

