

1. 법적근거:

항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2

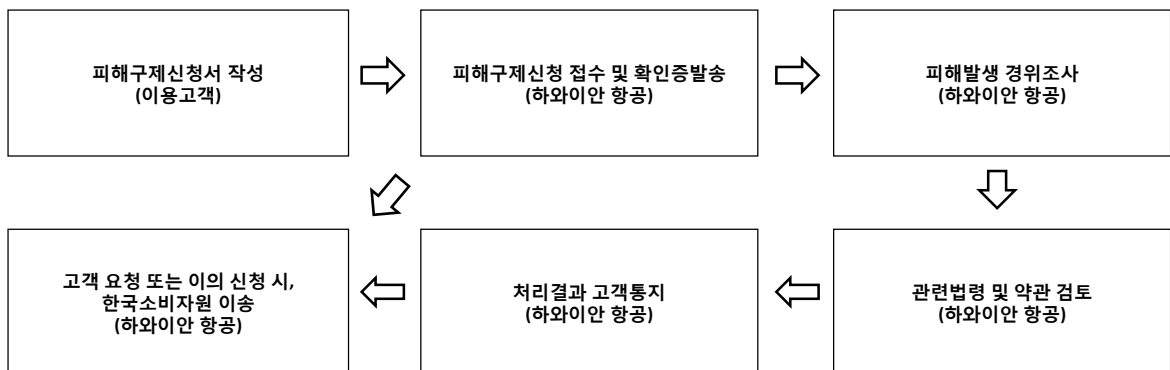
2. 피해구제 대상 :

- 1) 항공운송자에 의한 운송지연 및 불이행
 - 2) 위탁수하물 분실 및 파손
 - 3) 항공권 초과판매
 - 4) 취소항공권의 대금환급지연
 - 5) 탑승구, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승실패
 - 6) 항공사 과실로 인한 마일리지 누락
 - 7) 사전고지 없이 소멸된 마일리지
 - 8) <교통약자의 이동편의 증진법> 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 항공기에 탑승장애
 - 9) 그 밖에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 사항
- *단, 기상상태, 항공 연결편, 안전운항을 위한 예상치 못한 정비 또는 공항운영 등의 불가항력의 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다.

3. 피해구제 접수처의 운영

- 1) 접수처 연락처:
 - 우편 접수 : 서울시 중구 을지로 50 을지한국빌딩 18층 하와이안항공 고객센터 (우: 04534)
 - 방문 접수 : 하와이안항공 고객센터 또는 인천공항사무소
 - 문의: 02-775-5552 , <https://www.hawaiianairlines.co.kr/contact-us/email>
- 2) 처리/: 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내에 처리하나, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날로부터 60일 이내에 처리
- 3) 처리결과안내: **이메일, 전화 중 신청서 작성 시 선택** (다음 페이지)
- 4) 이의신청 방법 및 절차: 처리기한 내 처리가 곤란하거나 소비자의 요청이 있을 경우 한국소비자원에 이송

4. 피해구제 처리절차도



*항공사에서 기한 내 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 피해구제 신청서를 <소비자기본법>에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

접수번호		접수일자		접수자성명	
------	--	------	--	-------	--

신청인	성명			성별	
	주소			이메일	
	연락처	1.		좌석번호	
		2.			
	이용일자/편명:			이용구간	
	예약번호:				
티켓번호:					

피해유형 (선택)	☐ 운송불이행 및 지연	☐ 위탁수하물 분실파손
	☐ 항공권 초과판매	☐ 취소항공권 대금환급지연
	☐ 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가	☐ 항공사 과실로 인한 마일리지 누락
	☐ 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지	☐ 이동편의 시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애

회신방법	☐ 전화 ☐ 이메일 (택 1)
------	--

피해내용	가급적 누가/언제/어디서/무엇을/어떻게/왜의 육하원칙에 따라 작성해 주십시오.
------	---

*단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다.

항공법 제 119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와 같이 피해구제 신청을 신청 합니다.

신청일: 년(YYYY) 월(MM) 일(DD)

신청인_____ 서명_____

항공법 제 119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와 같이 피해구제 신청을 접수했음을 확인합니다.

접수번호_____ 접수날짜_____

접수자 (부서:_____ 이름:_____ 서명:_____)