

# 티웨이항공 항공교통이용자 피해구제 안내

## (Damage redress for t'way air customers)



### 1 법적근거 : 항공사업법 제 61조 및 항공사업법 시행규칙 제 64조

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

### 2 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of

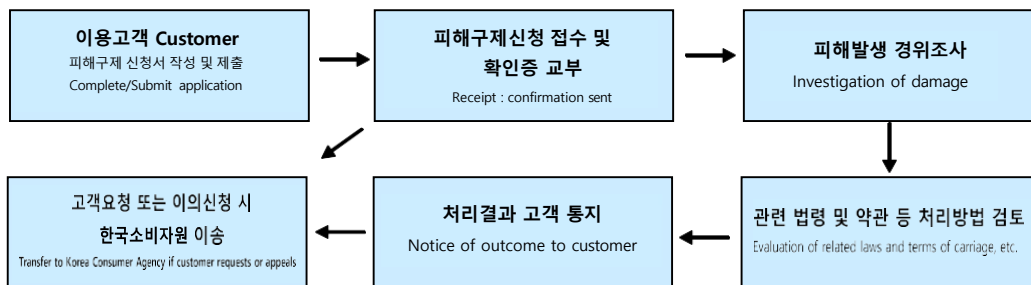
- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport by aviation transporter
  - ② 위탁수하물의 분실·파손 Loss or damage of checked baggage
  - ③ 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
  - ④ 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
  - ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승 불가  
Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc
  - ⑥ 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 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, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외됩니다.  
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.

### 3 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

#### ① 피해구제 접수 및 문의처 Locations and contact information

- 우 편 : 서울시 강서구 마곡중앙로 143 소노트리니티커먼스 6층 고객센터 (우) 07797  
6F, 143 Magokjungang-ro, Gangseo-gu, Seoul, Republic of Korea 07797
- 방 문 : 티웨이항공 각 공항 지점 Operating Hours of the Airport Branch
- 문 의 : 1688-8686 (07:00 ~ 19:00) KST
- E-mail : twaycs@twair.com

- ② 처리 기한: 피해구제신청을 접수 받은 날로부터 14일 이내. 특별한 사유가 있는 경우 그 사유와 함께 접수 받은 날로부터 60일 이내 within 14 days of receipt of application; however, in cases of special circumstances, the period maybe extended to within 60 days from the date of receipt, provided that the reason for the delay is duly submitted
- ③ 처리결과 안내 : 문자, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Notification of outcome : Choose text, email or mail
- ④ 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 Tway air by mail/email; the appeal will be forwarded to Korea Consumer Agency
- ⑤ 피해구제 업무 담당부서의 역할과 임무 Functions and duties of Damage Redress Department
  - 공항 지점 및 고객센터팀 : 피해구제 접수 및 처리: Receipt & Handling of application
  - 예약센터 : 피해구제 신청 관련 상담 Receipt of Damage Redress



※ 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리될 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 Jeju Air to process the application or if the customer r

