



## Emirates 항공 피해구제 절차 및 처리계획

### □ 피해구제절차 및 계획의 법적 근거

항공사업법 제 61 조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법 시행규칙 제 64 조에 규정된 항공교통이용자의 피해구제절차 및 처리계획의 수립에 관한 지침.

### □ 피해구제 대상

교통약자의 이동편의 증진법 제 2 조에 정의한 교통약자를 포함해 당사의 항공기를 이용하는 모든 승객.

### □ 피해구제 접수처

- 두바이본사 : CASA (Customer Affairs and Service Audit)  
이메일) [customer.affairs@emirates.com](mailto:customer.affairs@emirates.com)
- 한국지사 - 서울시 중구 을지로 5 길 19 페럼타워 23 층  
전화) 02-2022-8400 / 온라인) [www.emirates.com/kr->Help->Feedback and complaints](http://www.emirates.com/kr->Help->Feedback and complaints)
- 인천공항사무소 - 인천광역시 중구 공항로 272, 인천국제공항 여객터미널 2085 호  
전화) 032-743-8100 / 이메일) [icnapt@emirates.com](mailto:icnapt@emirates.com)

### □ 피해구제 담당부서 및 담당자의 역할과 임무

- **두바이 본사 – CASA (Customer Affairs and Service Audit) :**  
접수된 피해구제 신청서를 문제 원인 파악과 해결을 위해 관련된 부서에 전달하여 피해 내용에 대한 파악 및 구제내용을 결정해 고객에게 이메일로 회신.
- **한국 지사 및 인천공항사무소 :**  
고객으로부터 직접 또는 홈페이지와 이메일로 접수된 피해내용을 두바이 본사의 담당자에게 직접 또는 번역해 전달. 본사의 요청 시 회신의 번역과 피해고객에게 전달.

### □ 항공교통이용자 피해구제 절차 및 방법

- **당사 두바이 본사의 해당부서를 통한 피해 구제 신청 작성 및 제출**

피해 구제 신청 시 고객님의 영문성함, 항공권번호, 연락처, 주소, 피해구제 신청 대상에 대한 증빙서류를 첨부하시어 공식 홈페이지 <https://www.emirates.com/kr/korean/help/forms/complaint/> 로 접수해주시시오. 이 때 영어와 한글로 작성하시어 신청하실 수 있으나, 해당부서가 두바이에 주재하여 영어로 업무처리가 진행되므로, 가능하시면 영어로 작성하실 것을 권고합니다. 한글로 작성 시 번역 작업의 필요성으로 인하여 처리기간이 더 소요될 수 있으며 (최대 처리기간 60 일), 오역에 관한 사항은 법적으로 당사에 귀책하실 수 없음을 양해 바랍니다.



- **당사의 한국 홈페이지를 통한 피해 구제 신청**

에미레이트항공 홈페이지 ([www.emirates.com/kr](http://www.emirates.com/kr))에서 한글 또는 영어로 고객님의 피해 구제 청구를 신청하실 수 있습니다.

- **인천공항사무소를 통한 피해구제신청**

공항사무소의 방문, 이메일 또는 전화를 통해 피해구제청구를 신청하실 수 있습니다. 청구된 신청은 두바이본사에 처리요청을 위해 전달됩니다.

- **한국소비자원을 통한 피해 구제 신청 및 청구**

한국소비자원(Korea Consumer Agency)에 소비자 상담, 방문, 우편, 팩스, 인터넷 ([www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)) 을 통하여 피해구제를 신청하시거나, 작성하신 피해구제신청서를 당사에서 접수한 날로부터 14 일내 (번역이 필요한 경우 60 일)로 한국소비자원에 이송합니다. 결과는 한국소비자원으로부터 통보 받습니다.

#### □ 처리결과 안내

이메일 과 전화 또는 Fax 와 병행하며 피해고객이 회신 받음을 확인

#### □ 피해구제 제외대상

기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 인해 발생한 피해

## □ 관련 법 조항

### 항공사업법 제 5 장 항공교통이용자 보호 제 61 조(항공교통이용자 보호 등) 및 동법시행규칙 제 64 조

- ① 항공교통사업자는 영업개시 30 일 전까지 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통이용자를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(이하 "피해구제계획"이라 한다)을 수립하고 이를 이행하여야 한다. 다만, 제 12 조제 1 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인한 피해에 대하여 항공교통사업자가 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
2. 위탁수화물의 분실·파손
3. 항공권 초과 판매
4. 취소 항공권의 대금환급 지연
5. 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
6. 그 밖에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 아래 사항 (시행규칙 제 64 조)
  - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
  - 항공사의 사전 고지 없이 발생한 항공마일리지의 소멸
  - 교통약자 이용편의 증진법 제 2 조 제 7 호에 따른 이용편의 시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애

