

# 핀에어 항공교통이용자 피해구제 안내

## Damage Redress for Finnair Customers

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

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 and/or damage of checked baggage
- 3) 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- 4) 취소항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- 5) 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc.
- 6) 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- 7) 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- 8) '교통약자의 이용편의 증진 법' 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 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, 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.

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

- 1) 피해접수처 및 문의처 Locations and contact information
  - 핀에어 홈페이지 (온라인접수) : [피드백 및 클레임 페이지](#)
  - 핀에어 한국지사 (우편접수) : 서울특별시 종로구 새문안로 2 길 10, 디펠리스 619 호 (03184)
  - 한국고객 서비스 (문의) : 운영시간 - 월~금 오전 9 시 ~ 오후 6 시  
전화 070-4769-7961, 이메일 [korea@finnair.com](mailto:korea@finnair.com)
- 2) 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14 일 이내, 번역 및 해외현지 연락 등 필요 시 60 일 이내  
Processing time : within 14 days of receipt of application, within 60 days when translation or contact to overseas is required
- 3) 처리결과 안내 : 이메일 Notification of outcome : email
- 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 Finnair 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
  - 핀에어 홈페이지 : 피해구제신청 접수 Finnair homepage : Receipt of Damage Redress
  - 핀에어 한국지사 : 피해구제신청 접수 Finnair Korea office : Receipt of Damage Redress
  - 한국고객 서비스 : 피해구제신청 접수방법 문의 Korean Customer Relations department : Inquiries for Damage Redress

### 4. 피해구제 처리절차 Procedure for Damage Redress

- 1) 피해구제신청서 작성 및 제출 (서비스 이용승객) Complete/submit application (Customer)
- 2) 피해구제신청 접수 및 내용확인 이메일 발송 (핀에어) Receipt confirmation email sent (Finnair)
- 3) 피해발생 경위조사 (핀에어) Investigation of damage (Finnair)
- 4) 관련법령 및 약관 등 처리방법 검토 (핀에어) Evaluation of related laws and terms of carriage, etc. (Finnair)
- 5) 처리결과 고객 통지 (핀에어) Notice of outcome to customer (Finnair)

항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받은 날로부터 60 일 내에 피해구제 신청서를 '소비자기본법'에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리

In accordance with the Framework Act on Consumers, an application for damage redress may be transferred to Korea Consumer Agency within 60 days of receipt if it is difficult for Finnair to process the application or if the customer so requests.

## 항공교통이용자 피해구제신청서

Damage Redress Application for Air Transportation Users

<b>신청인 (이용자)</b>  Applicant	<b>국문 성명</b> Korean Name		<b>영문 성명</b> English Name		<b>성 별 (✓ 표시)</b> Gender (Check one)	<input type="checkbox"/> 남 Male <input type="checkbox"/> 여 Female
	<b>연락처</b> Phone No.		<b>이메일</b> E-mail		<b>핀에어플러스 회원번호</b> Finnair Plus No.	
	<b>주 소</b> Address					
	<b>편명 / 탑승일자</b> Flight No. / Date		<b>탑승구간</b> Airline Segment		<b>좌석번호</b> Seat No.	
<b>피해유형 (✓ 표시)</b>  Type of claim (Check one)	<input type="checkbox"/> 운송 불이행 및 지연 Failure or delay of transport <input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실, 파손 Loss and/or damage of checked baggage <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 취소항공권의 대금 환불 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets <input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline did not provide information about boarding gate, flight number, etc. <input type="checkbox"/> 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 Missing mileage due to airline's negligence <input type="checkbox"/> 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice <input type="checkbox"/> 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required					
	<p>단, 기상악화, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속관계 또는 이에 준하는 부득이한 사유로 발생한 불가항력적 피해는 구제대상에서 제외</p> <p>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.</p>					
<b>피해내용 (피해금액 및 산출 근거)</b>  Details of claim (Basis for calculation of requested amount)	가급적 육하원칙에 따라 작성 who, what, where, when, why, how?					

**항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.**

I hereby apply for damage redress based on Aviation Business Act §61 and Aviation Business Act Enforcement Regulations §64

접수일자 20 . . .  
(Year. Month. Day)

신청인 \_\_\_\_\_ (서명)  
(Applicant Name/Signature)