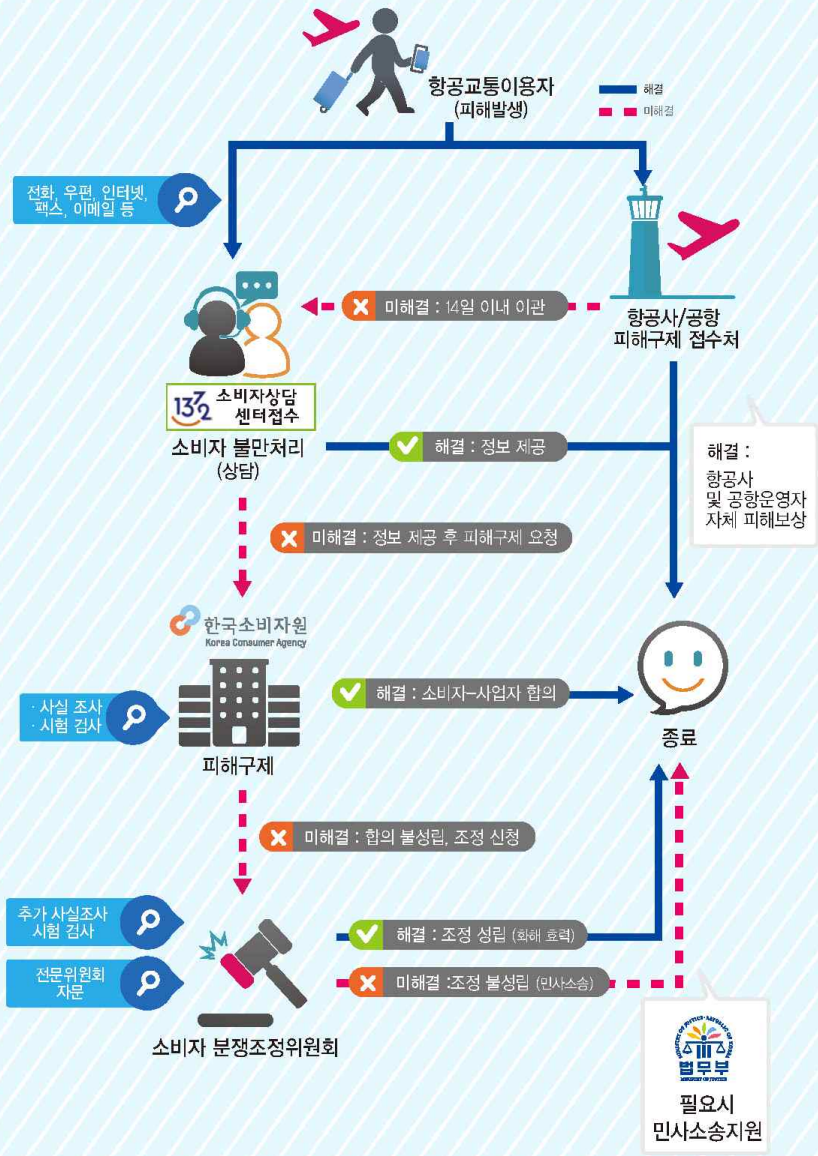


항공교통이용자 피해접수 및 처리절차

• 항공여행 중 발생한 불편, 피해 발생 시 다음과 같은 절차에 의해 처리될 수 있습니다.



참고 2

항공법 중 항공교통이용자 보호 관련 규정 요약

항공법	항공법 시행령	항공법 시행규칙
<p>항공교통이용자 보호 (제119조의2)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통사업자는 ‘운송 불이행 및 지연’, ‘수하물 분실 파손’, ‘항공권 초과판매’ 등 항공교통 이용자를 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획 수립 		<p>항공교통이용자의 피해유형 등 (제288조의2)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 · 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지 · 교통약자 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애 등
<p>항공교통서비스 평가 (제119조의3)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통사업자에 대한 서비스 평가 	<p>항공교통 서비스평가 결과의 공표(제46조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 평가결과를 공표는 평가 종료 후 10일 이내에 국토교통부 홈페이지에 게재 	<p>항공교통서비스 평가기준 등 (제288조의3)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 평가방법, 평가기간 및 주기, 자료의 수집 등
<p>항공교통이용자를 위한 정보의 제공 (제119조의4)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 연 단위 항공교통서비스 보고서 발간 		<p>항공교통서비스 보고서 발간 등 (제288조의 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통서비스 보고서 발간을 위한 항공교통 서비스발간협의회를 설치·운영 · 항공교통서비스 보고서의 게재