

에티오피아항공 항공교통이용자 피해구제 안내

Damage Redress Receipt for Air Transportation Users

① 법적근거: 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조

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. 취소 항공권의 대금 환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
5. 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미 제공으로 인한 탑승 불가
Unable to board flights 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 사전고지없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
8. 『교통약자의 이동편의 증진법』 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^{주1)}** 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.

* **주1)** 항공기 접속관계 해당 조건 * Issues with flight connections are as follows:

- 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
Air Traffic Control delays are approval for reasons such as airplane standing by for takeoff or remaining in the air, etc.
- 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우 Flight delays due to congested air route
- 테러 및 전염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우
Flight delays due to acts of terrorism, contagious diseases, etc.
- 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우 Flight delays due to problems with airport facilities
- 그 밖에 지방항공청장이 인정하는 경우
Other conditions acknowledged by the director of local aviation office

③ 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

피해접수처 및 문의처 Locations and contact information

- Ethiopian Airlines Customer Relations Department, Bole, Airport Enterprise Building, Ground Floor, Addis Ababa, Ethiopia
- Phone: +25111 5174422
- Email: customerrelationsteam@ethiopianairlines.com

④ 피해구제 처리절차 Procedure for Damage Redress



