

# KLM 네덜란드항공 항공교통 이용자 피해구제 안내

## KLM Passenger Restitution Plan

### 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 (Types of Claim)

- ① 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- ② 위탁수하물 분실파손 (Loss or damage of checked baggage)
- ③ 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to overbooking)
- ④ 취소항공권의 대금환급지연 (Delay in refunding cancelled tickets)
- ⑤ 탑승장,항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Inability to board due to incorrect information provided by the airline about flight, gate..)
- ⑥ 항공사 과실로 인한 마일리지 누락 (Mileage omission due to a mistake of the airline)
- ⑦ 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 (Mileage expiration without prior notice)
- ⑧ <교통약자의 이동편의 증진법> 제 2 조제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of facilities)

\*단 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못 한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외. (\*You may not apply for this form in the circumstances of force majeure which is beyond one's parties' control such as bad weather, airport condition, aircraft connection problem, unscheduled aircraft maintenance for safety, etc.)

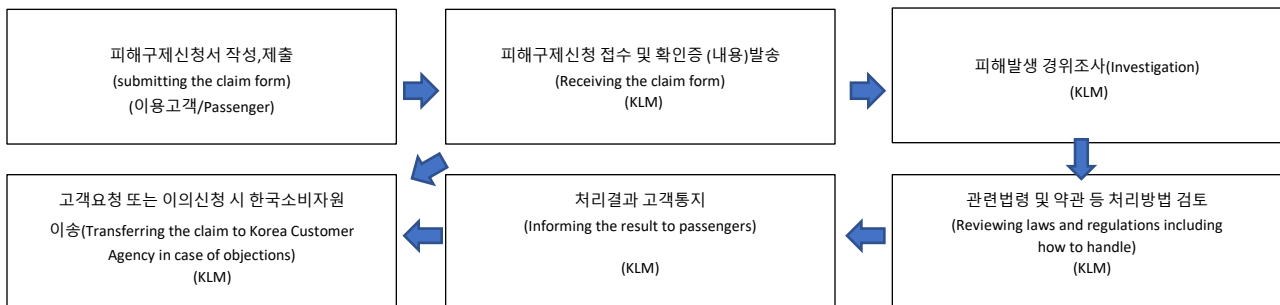
### 3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영 (Installation and operation of Interrupted Passenger Claim Reception)

#### ① 피해구제 접수처 및 문의처 (Registration Desk and Contact number)

- 우편: 서울특별시 중구 서소문동 41-3 대한항공 빌딩 11 층 KLM [11th Floor, Korean Air B/D., 41-3 Seosomun-dong, Jung-Gu, Seoul]
- 방문: 서울특별시 중구 서소문동 41-3 대한항공 빌딩 11 층 KLM [11th Floor, Korean Air B/D., 41-3 Seosomun-dong, Jung-Gu, Seoul]
- 온라인/이메일 문의: [<https://www.klm.co.kr/claim>] 온라인 접수 후 등록된 이메일을 통해 답변을 드립니다. 예약 번호가 없는 고객은 예약 번호 입력칸 옆 느낌표 모양의 아이콘 [!]를 클릭 후 [KLM 예약번호가 없습니다]를 클릭하시고 불만 사항을 접수하세요.
- 문의: Tel. [ 02- 6105-4037] / Fax: [ 02-3483-1030] (전화 상담 시간: 월-금 10:30-12:00, 14:00-15:30)

- ② 처리기한 (Treatment Period) : 피해구제 신청을 접수 받은 날로부터 14 일 이내 또는 특별한 사유가 있는 경우 60 일 이내 (Within 14days or 60days in special cases after receiving the claim form)
- ③ 처리결과안내 (Treatment Outcome Information) : 전화, 문자메세지, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 (Choose one preferred method(Phone, Text Message, Email, Mail) in the claim form)
- ④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송 (Methods and Procedures of objection: The airline will transfer the claim to the Korea Consumer Agency)
- ⑤ 피해구제 담당 부서의 역할과 임무 (Functions and duties on Passenger Restitution Department)
  - 서울지점 (Seoul office) : 피해구제 신청 접수 (Receipt of passenger restitution)
  - 고객센터센터 (Customer sales & service center) : 피해구제 신청 접수 및 처리 (Receipt of passenger restitution & handling)

### 4. 피해구제 처리절차도 (The procedures for Passenger Restitution)



\*항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14 일 이내 (특별한 사유가 있는 경우 최대 60 일 이내)에 피해구제 신청서를 <소비자기본법>에 따라 한국소비자원에 이송하여 처리 (According to the customer basic act, the claim should be transferred to the Korea Customer Agency within 14 days or 60days in special cases after receiving the claim in case the Airline cannot handle it or the customer requests)

## 항공교통 이용자 피해구제 신청서 Passenger Restitution Claim Form

접수번호 (Receipt Number)		접수일자 (Receipt Date)		접수직원 성명 (Name)	
신청인 (Passenger)	국문성명 (Korean Name)		영문성명 (English name)		
	성별 (Gender)		마일리지 회원 번호 (Mileage Number)		
	주소 (Address)		이메일 (E-mail)		
	연락처 (Phone)				
이용일/편명 (Flight No./Date)		이용구간 (Itinerary)		좌석번호 (Seat Number)	
접수번호 (Receipt Number)		접수일자 (Receipt Date)		접수직원 성명 (Name)	

**피해 유형**

- 운송불이행 및 지연 Failure or delay of transport
- 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.
- 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지 Mileage expired without airline's prior notice
- 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage to checked baggage
- 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- 항공사 과실로 인한 항공마일리지 누락 Missing mileage due to airline's negligence
- 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities

회신방법(Method of reply)  전화(Phone)  이메일(E-mail)  문자메세지(Text Message)  우편(Mail)

**피해 내용**

\*단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못 한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다. \*You may not apply for this form in the circumstances beyond control such as bad weather, airport condition, aircraft connection problem, unscheduled aircraft maintenance for safety, etc.

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 조에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.  
\*In accordance with the Law, I/We hereby file a complaint / claim for deliberate act of negligence as stated above.

20 년(YY) 월(MM) 일(DD) 신청인(Claimant) \_\_\_\_\_ (서명/ Signature))

\*In accordance with the Law, I/We confirm receiving of your complaint / claim as stated below.

o 접수번호(Receipt Number): \_\_\_\_\_ o 접수일자(Receipt Date) : 20 년(YY) 월(MM) 일(DD)

o 접수자(Recipient): (성명/Name) \_\_\_\_\_ (서명/Signature) \_\_\_\_\_