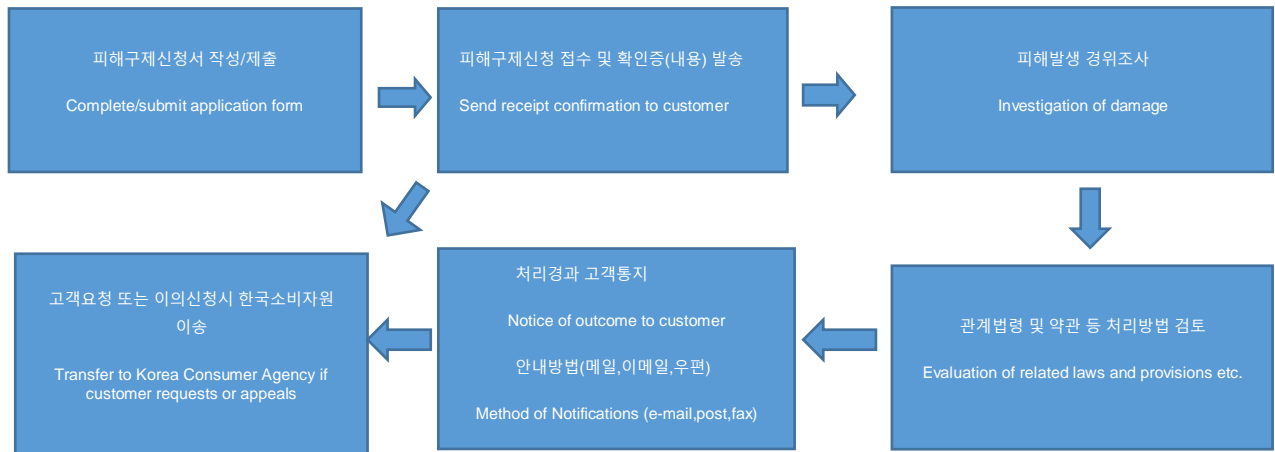


# 세부퍼시픽항공 항공교통이용자 피해구제 계획

## DAMAGE REDRESS FOR CEBU PACIFIC AIR PASSENGERS

1. 피해구제 법적 근거  
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 case of:
  - a. 항공기 지연, 결항 및 회항  
Flight delays, cancellations and diversions
  - b. 위탁수하물의 운송지연, 파손 및 분실  
Delayed, Damaged, or Lost to checked baggage
  - c. 초과 항공권 판매  
Overbooking flight tickets
  - d. 취소 항공권의 환불 지연  
Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
  - e. '교통약자의 이동편의 증진법' 제 2 조 7 항에 따른 이동 편의시설의 미 설치로 인한 항공기 탑승장애  
Impediments to boarding due to failure to install mobility facilities as required by the Act on Promotion of the Transportation Convenience of the Mobility Disadvantaged.
  - 단 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외됩니다.  
Provided, however, that redress shall not be available if the damage is due to uncontrollable circumstances, including but not limited to weather conditions, issues with flight connections, unforeseen maintenance required for safe flight operations, natural disasters, etc.
3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Contact Information for Damage Redress
  - a. 피해구제 접수처 및 문의처 Location and contact information  
우편 : 서울시 중구 서소문로 106, 7 층 B 호 (서소문동 동화빌딩)  
Mail : 7Floor,Section B, Donghwa Building Seosomunro 106, Jung-Gu Seoul, Korea  
방문 : 서울시 중구 서소문로 106, 7 층 B 호 (서소문동 동화빌딩)  
Visit : 7Floor,Section B, Donghwa Building Seosomunro 106, Jung-Gu Seoul, Korea  
문의 : 02-6971-7941(피해구제 담당부서)  
Inquiries : 02-6971-7941
  - b. 처리기간 : 피해구제신청 접수일로부터 14 일 이내 Processing time : within 14days of receipt of application
  - c. 처리결과 안내 : 전화, 문자메세지, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택 Notification of outcome : Choose phone, text, email or mail
  - d. 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의 신청시 항공사에서 한국소비자원으로 이송  
Filing an appeal: after receipt of outcome, complete appeal application by mail/email(include application number, name) and send to Cebu Pacific Air for transfer to Korea Consumer Agency.
4. 피해구제 처리 절차도 (Procedure for Damage Redress)



- 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나, 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수 받는 날로부터 14 일 이내에 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 14days of receipt if it is difficult for Cebu Pacific Air to process the application or if the customer requests.