



여객 피해 구제 절차 및 조치 계획 안내

당사는 「항공사업법」 제 61 조(항공교통 이용자의 보호 등) 및 「항공법」 제 119 조의 2 에 따라 항공 여객의 권익 보호를 위한 피해 구제 절차 및 조치 계획을 아래와 같이 안내 드립니다.

피해 구제 대상 사례

다음과 같은 경우 여객은 피해 구제를 신청하실 수 있습니다:

- 항공사의 운송 지연 또는 운송 실패
- 위탁 수하물의 분실 또는 손상
- 초과 판매(오버부킹)로 인한 탑승 거절
- 항공권 환불 지연
- 탑승구, 항공편 번호 등 항공사의 정보 누락으로 인한 탑승 불가
- 항공사의 과실로 인한 마일리지 적립 누락

단, 항공사가 기상 상황, 항공기 순환 운항, 안전 운항을 위한 비정기 정비, 공항 운영 중 발생한 천재지변 등 불가항력 사유를 입증할 수 있는 경우에는 피해 구제 대상에서 제외됩니다.

담당 부서 및 역할

SAS 고객 서비스는 피해 구제 신청 접수 및 전체 처리 과정을 총괄하며, 관련 민원도 함께 관리합니다.

피해 구제 신청 방법

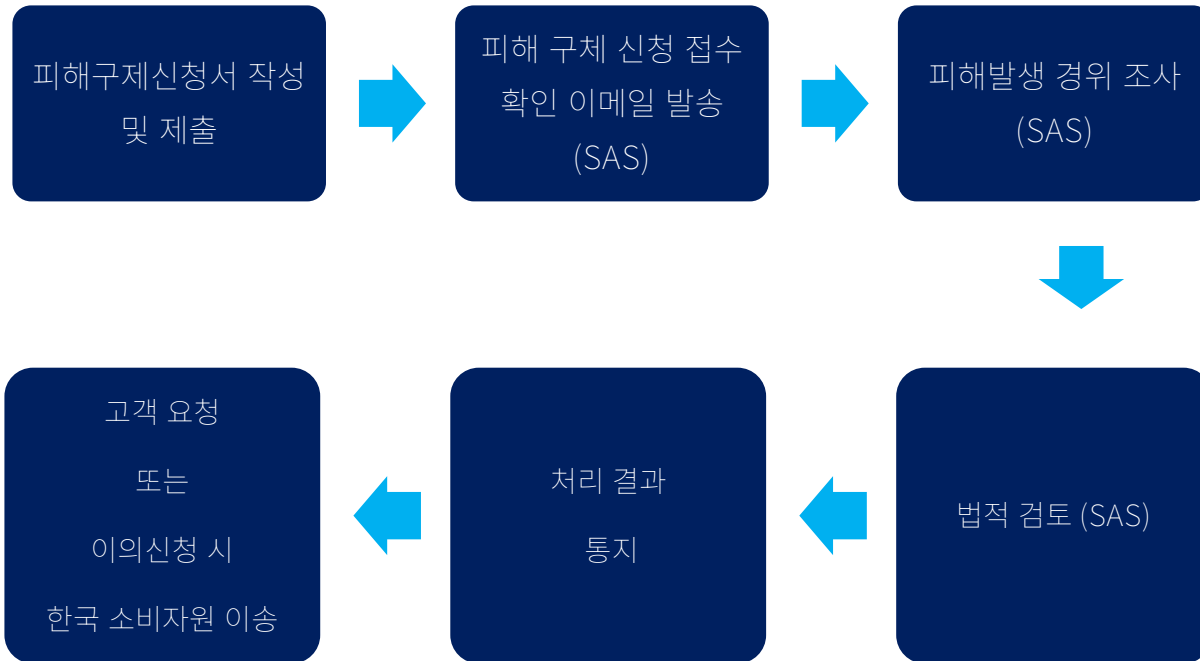
피해 구제는 다음의 세 가지 방법 중 편리한 방법으로 신청하실 수 있습니다:

1. [SAS 고객 센터](#) 사이트 방문 후 해당 사례에 맞는 신청서를 작성하여 제출
2. SAS 고객센터 "[Contact Us](#)" 채널을 통해 신청
3. 이메일 주소 kundservice@sas.se 로 신청서 발송

SAS 는 접수일로부터 14 일 이내에 피해 구제 요청을 처리하며, 불가항력 사유가 있는 경우 번역 및 추가 조사를 위해 최대 60 일 이내에 처리될 수 있습니다.

처리 결과에 만족하지 못하신 경우, 항의 신청서를 작성하여 SAS 에 제출하시면 해당 건은 한국소비자원으로 이관되어 재검토 절차가 진행됩니다.

피해구제 처리 절차도



항공교통이용자 피해구제 신청서

접수번호		접수일자		접수자성명	
------	--	------	--	-------	--

신청인 Applicant	성명 Name		이메일 E-mail	
	주소 Address			
	연락처 Contact No	1)	2)	

항공 정보	이용일/편명/구간		좌석번호	
-------	-----------	--	------	--

피해 유형 Type of damage	<input type="checkbox"/> 운송불이행 및 지연 Failure to transport/delay of transport <input type="checkbox"/> 위탁수하물 분실/파손/지연 Loss of/damage to consigned baggage			
	<input type="checkbox"/> 항공권 초과판매로 인한 탑승 불가 Unable to board flight due to oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 취소 항공권의 환불 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets			
	<input type="checkbox"/> 항공편, 탑승장 등의 정보 미제공으로 탑승 불가			
	<input type="checkbox"/> 기타 Others			

회신 방법	<input type="checkbox"/> 전화	<input type="checkbox"/> 문자	<input type="checkbox"/> 이메일	<input type="checkbox"/> 우편	<input type="checkbox"/> 기타
-------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

피해 내용	
-------	--

피해구제 제외 사항	기상상태, 항공기 접속관계, 안전 운항을 위한 예상하지 못한 정비, 천재지변 등 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제 대상에서 제외 됩니다.
------------	---

항공법 제 119조 2 및 항공법 시행규칙 제 288조의 2 에 의거 위와 같이 피해 구제를 신청 합니다.				
신청일	년	월	일	신청인 (서명/인)

항공법 제119조2 및 항공법 시행규칙 제288조의2 에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다.				
접수일	년	월	일	접수자/소속 (서명/인)

위 양식을 작성하여 이메일(kundservice@sas.se)로 접수하여 주시면, 접수일로부터 14일 이내에 결과를 통지하여 드릴 예정입니다. 분쟁 해결에 14일 이상의 시일이 소요되는 경우 해당 사유와 소요 예상 기간을 고객님의 연락처로 안내해 드리겠습니다.