

MALAYSIA AIRLINES BERHAD

말레이시아 항공의 승객 피해구제(Malaysia Airlines Passenger Compensation)		
법적 근거 (Legal basis for the information)	대한민국 항공사업법 제 61 조 및 동법 시행규칙 제 64 조(Article 61 of the Aviation Business Act of the Republic of Korea and Article 64 of the Aviation Business Act Enforcement Regulations)	
적용되는 피해유형(Applicable types of disruptions)	<ul style="list-style-type: none"> ● 항공편 취소(결항) 및 지연(Flight cancellations or delays) ● 위탁수하물의 분실 또는 파손(Loss or damage to checked baggage) ● 초과판매(Overbooking) ● 취소 항공편의 환불 지연(Delayed refunds for cancelled flight tickets) ● 탑승 관련 정보의 미제공으로 인한 탑승불가(Boarding failures caused by lack of boarding information) ● 항공사 과실로 인한 마일리지 누락(Missed miles due to fault of airlines) ● 사전 고지 없는 마일리지 소멸(Deleted mileage without advance notice) ● 교통약자의 이용편의 증진법 제 2 조 제 7 호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 탑승 장애(Boarding disruptions caused by lack of facilities required by Paragraph 7, Article 2 of the Act on Promotion of the Transportation Convenience of Persons with Limited Mobility) <p>* 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항사정 등 불가항력적인 사유로 인한 항공 피해는 구제되지 않습니다[Flight disruptions caused by reasons for force majeure, including (but not limited to) severe weather conditions, aircraft connections, unexpected flight safety maintenance or airport operations, and acts of God will not be compensated].</p>	
피해구제 접수처의 설치 및 운영(Reception kiosks – installation and management)	피해구제 접수처 및 담당부서의 역할과 임무 (Contact information)	말레이시아 항공/인천공항 지점(Malaysia Airlines Berhad) 주소(Address) : 인천시 중구 공항로 272 인천국제공항 제 1 여객터미널 B078 전화(Telephone) : +82-32-743-0883 이메일(e-mail) : customer@malaysiaairlines.com icnkkmh@gmail.com
	처리기한 (Processing time)	원칙적으로 신청서를 접수한 날로부터 14 일 이내(Normally within 14 days since claim form is received)
	처리결과의 통지방법 (Method of notification)	신청서를 작성하면서 이메일, 전화, 문자, 팩스 중 하나를 선택 (Choose one) Via email, telephone, text message or facsimile
	이의절차 (Appeals)	승객이 처리결과의 통지에 대하여 이의를 제기하면 피해구제 신청서가 한국소비자원에 이송됨. (If the passenger appeals the notified results of his/her claim, the claim will be transferred to the Korea Consumer Agency).
피해구제의 처리에 관한 절차도(Processing claims – flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 피해구제신청서 작성 및 제출(Complete and submit claim form) 2. 피해구제신청 접수 및 접수증 발급(Claim form received, issue confirmation of receipt) 3. 피해조사 및 청구에 대한 검토(Investigation and consideration of claim) 4. 법률 검토 및 처리의 진행(Legal review; process claim) 5. 처리결과의 통지(Notify result to passenger) 6. 이의제기시 한국소비자원 이송(If there is an appeal, transferred to Korea Consumer Agency) 	승객(Passenger) 말레이시아 항공(Malaysia Airlines) 말레이시아 항공(Malaysia Airlines) 말레이시아 항공(Malaysia Airlines) 말레이시아 항공(Malaysia Airlines) 말레이시아 항공(Malaysia Airlines)

말레이시아항공은 위 처리기한 내에 피해구제 신청의 처리가 곤란한 경우 또는 승객이 그러한 요청을 하거나 처리결과에 이의를 제기한 경우 피해구제 신청서를 한국소비자원에 이송할 수 있습니다. (Malaysia Airlines are entitled to transfer a submitted claim

MALAYSIA AIRLINES BERHAD

form to the Korea Consumer Agency if Malaysia Airlines determines that the claim is unlikely to be processed within the above timeframe, if the passenger appeals a denied claim, or at the request of the passenger).

MALAYSIA AIRLINES BERHAD

항공교통이용자 피해구제 신청서

Malaysia Airlines Claim Form

접수번호 / Reference no. :

접수일자 / Date of receipt : 담당자 /

Person in charge :

승객 / Passenger

성명 / Name

: 성별 / Gender

:

주소 / Address :

연락처/ Contact information

: 이메일/ E-mail

: 탑승편명/일자 / Flight No./ Date :

탑승구간/좌석번호 / Route / Seat no.

: 회원번호 / Enrich Member no. :

피해유형 Type of disruption

운송불이행 및 지연 Flight cancellation or delays

위탁수하물의 분실 및 파손 Loss or damage to baggage

항공권 초과 판매 Overbooking

취소 항공권의 대금환급 지연 관련 Delayed refunds for cancelled flight tickets

탑승구, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 Boarding failures caused by lack of boarding information

항공사 과실로 인한 항공 제휴 마일리지 누락 Missed miles due to fault of airlines

사전고지 없이 소멸된 항공 마일리지 Deleted mileage without advance notice

이동시설 미설치로 인한 탑승 장애 발생 Boarding disruption caused by lack of facilities

대한민국 항공사업법 제 61 조 및 동법 시행규칙 제 64 조에 따라 피해구제를 신청합니다 **This claim is presented pursuant to Article 61 of the Aviation Business Act of the Republic of Korea and Article 64 of the Enforcement Regulations of the Aviation Business Act.**

MALAYSIA AIRLINES BERHAD

청구내용 Claim details

처리결과와의 통지방법 : 이메일 Email 문자 Text 전화 Telephone 우편 Post 팩스 Facsimile
How to reach you

육하원칙에 따라 청구내용을 상세히 기술하여 주십시오 Please state the details of your claim based on Five Ws.

*기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비 또는 공항사정 등 불가항력적인 사유로 인한 항공 피해는 구제되지 않습니다
* Flight disruptions caused by reasons for force majeure, including (but not limited to) severe weather conditions, aircraft connections, unexpected flight safety maintenance or airport operations, and acts of God will not be compensated.

신청인(Applicant) :
(서명/Signature) :

-----Tear Here

피해구제 신청서 접수증(Claim Form Receipt Confirmation)

말레이시아 항공은 대한민국 항공사업법 제 61 조 및 동법 시행규칙 제 64 조에 따라 서명인의 피해구제 신청서를 접수하였음을 확인합니다 We confirm that Malaysia Airlines has received the undersigned's claim form presented pursuant to Article 61 of the Aviation Business Act of the Republic of Korea and Article 64 of the Enforcement Regulations of the Aviation Business Act)

접수일 Date 접수번호 Reference No. :

담당자(Staff in charge) 성명 Name :

서명 Signature :