



# 스쿠트항공 항공교통이용자 피해구제 안내

## Damage Redress for Customers

1. 법적근거: 항공사업법 제61조 및 항공사업법 시행규칙 제64조  
 Legal Basis: Aviation Act, Article 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, Article 64

### 2. 피해구제 대상 Damage Redress in Cases of:

- ① 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연 Aviation transporter's failure to transport/delay of transport
- ② 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage
- ③ 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets
- ④ 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
- ⑤ 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight as airline didn't provide information about boarding gate, flight number, etc.
- ⑥ 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 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, 2.7

\* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외  
 However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as meteorological conditions, flight connections, unforeseen maintenance for safe flight operations, natural disasters in the course of airport operations, etc.

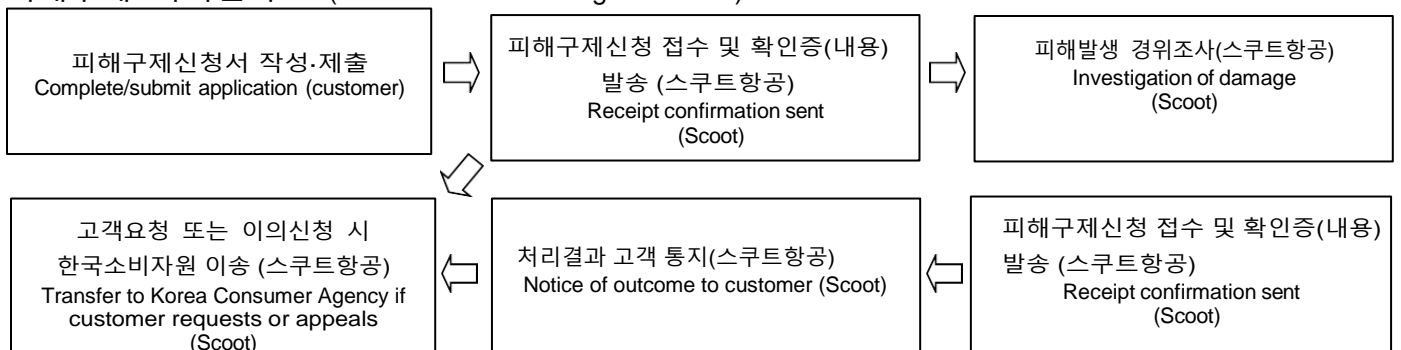
### 3. 피해구제 접수처의 설치 및 운영 Applying for Damage Redress

① 피해접수처 및 문의처 Locations and contact information

- ◆ 우 편 : 서울시 중구 퇴계로 97 고려대연각타워 19층 스쿠트항공 피해구제담당자  
Mail: (19F, 97, Toegyero, Jung-gu, Seoul)
- ◆ 방 문 : 서울시 중구 퇴계로 97 고려대연각타워 19층 스쿠트항공 피해구제담당자  
Visit: (19F, 97, Toegyero, Jung-gu, Seoul)
- ◆ 문 의 : 02-3788-0184 (피해구제 담당자), scoot@dongboair.co.kr  
Inquiries: phone, 02-3788-0184; email: scoot@dongboair.co.kr

- ② 처리기한 : 피해구제신청 접수일로부터 14일 이내 또는 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내  
Processing time: within 14 days of receipt of application or within 60 days if airlines needs more time for translation for further investigation, etc.
- ③ 처리결과 안내 : 전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성 시 선택  
Notification of outcome: Choose phone, email or mail
- ④ 이의신청 방법 및 절차 : 처리결과 통지 후 고객이 이의신청시 항공사에서 한국소비자원으로 이송  
Filing an appeal: after receipt of outcome, complete appeal application by mail/email (include application number, name) and send to Scoot for transfer to Korea Consumer Agency

### 4. 피해구제 처리절차도 (Procedure for Damage Redress)



\* 항공사에서 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 내에 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 the Korea Consumer Agency within 14 days of receipt if it is difficult for Scoot Tigerair to process the application or if the customer so requests.



# 항공교통이용자 피해구제 신청서

## Damage Redress Application for Air Transportation Users

접수번호 Application No.		접수일자 Date		접수자 성명 Person in Charge	
-------------------------	--	--------------	--	----------------------------	--

신청인 Applicant	성명 Name		성별 Gender	남Male <input type="checkbox"/> 여Female <input type="checkbox"/>
	주소 Address			
	연락처 Contact No.		이메일 Email.	
	편명 / 탑승일자 Flight No. / Date		탑승구간/ 좌석번호 Airline segment/ Seat No.	

피해 유형 (√ 표시) Type of damage (check one)	<input type="checkbox"/> 운송 불이행 및 지연 failure to transport/delay of transport <input type="checkbox"/> 항공권 초과 판매 Oversold flight tickets <input type="checkbox"/> 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 Unable to board flight due to lack of information about boarding gate, flight number, etc.	<input type="checkbox"/> 위탁수하물의 분실·파손 Loss and/or damage of checked baggage <input type="checkbox"/> 취소 항공권의 대금환급 지연 Delayed payment of refund for cancelled flight tickets
--	---	---

피해액/ 근거 Basis for calculation of requested amount	
---	--

회신방법 Preferred method of communication	<input type="checkbox"/> 전화 Phone	<input type="checkbox"/> 이메일 Email	<input type="checkbox"/> 우편 Mail
--	--------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

피해내용 (가급적 6하 원칙에 따라 작성) Details of damage (who, what, where, when, why, how?)

\* 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 However, redress is not provided if the damage is due to uncontrollable circumstances, such as meteorological conditions, flight connections, unforeseen maintenance for safe flight operations, natural disasters in the course of airport operations, etc.

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 에 의거 위와 같이 피해구제를 신청합니다.  
I apply for damage redress based on the Aviation Act, 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, 64.

귀하는 이 양식을 작성함으로써 귀하가 제공한 개인 정보가 [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) 의 개인정보 정책에 따라 피해구제를 위한 조사 또는 기타 활동을 위해 Scoot에 의해 처리될 것이라는 점에 동의하고 인정합니다. By completing this form, you agree and acknowledge that any personal data you provide will be processed by Scoot for the purposes of investigation and/or any other activity in connection with your application for damage redress, in accordance with its Privacy Policy available at [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com).

20    년 (year)    월 (month)    일 (day)    신청인 Applicant's Signature    (서명 또는 인)

항공사업법 제 61 조 및 항공사업법 시행규칙 제 64 에 의거 피해구제신청을 접수했음을 확인합니다. I confirm that this application for damage redress has been received, based on the Aviation Act, 61, and Aviation Act Enforcement Regulations, 64.		
○ 접수번호 Application No.:	○ 접수일자 : 20    년 (year)    월 (month)    일 (day)	
○ 접수자 : (소속) Department	(성명) Name	(서명) Signature