국내여객운송약관

2023-06-12

EASTAR JET

이스타항공

목 차

제 1 장 총 칙 3
제 1 조 정 의 3
제 2 조 약관의 적용 5
제 3 조 약관 등의 변경 5
제 4 조 비 치 6
제 5 조 여객의 동의 6
제 6 조 준거법 및 재판관할 6
제 7 조 항공편의 스케줄 변경 및 취소 6
제 8 조 항공사 직원의 지시 7

제 2 장 여 객 7
제 9 조 항공권의 발행 7
제 10 조 항공권의 유효성 8
제 11 조 항공권의 유효기간 8
제 12 조 항공권 유효기간 연장 불가 8
제 13 조 운임 및 요금의 적용 8
제 14 조 적용운임 및 운임규정 9
제 15 조 왕복운임 9
제 16 조 무임 및 할인 9
제 17 조 2개 이상 좌석 사용 시의 운임 10
제 18 조 세금, 이용료 및 요금 10
제 19 조 예 약 및 사전좌석 배정 10
제 20 조 여정변경, 및 변경 수수료 11
제 21 조 예매의 사전 취소 및 취소 수수료 12
제 22 조 환 불 12
제 23 조 여객의 공항 도착 14
제 24 조 부정 탑승 14
제 25 조 운송 거절, 제한 등 14

제 3 장 수 하 물 17
제 26 조 위탁수하물 및 휴대 수하물 17
제 27 조 수하물의 운송 17
제 28 조 수하물의 내용조사 18
제 29 조 수하물로서의 운송거절, 제한 등 18
제 30 조 여객의 무료수하물 허용량 18
제 31 조 기내 휴대품 19
제 32 조 초과 수하물 요금 19

제 33 조 초과 수하물 요금의 환불 20
제 34 조 종가요금 20
제 35 조 특정 동물의 운송 20
제 36 조 위탁수하물의 인도 21
제 37 조 수하물표의 분실 22
제 38 조 미인도 수하물의 처분 22

제 4 장 항공사의 책임 22
제 39 조 항공사의 책임 22
제 40 조 위탁수하물의 일부 멸실·훼손 등에 관한 통지 24
제 41 조 여객의 배상책임 25
제 42 조 제소기한 25
제 43 조 약관의 정본 25
제 44 조 표 제 25

제 1 장 총 칙

제 1 조 정 의

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다

1. "국내여객운송"이란, 유상 또는 무상운송 여부에 관계없이 여객과의 운송계약상 그 출발지, 목적지 및 도중 착륙지가 대한민국 영토 내에 위치하는 항공운송을 말한다.

2. "여객"이란, 승무원을 제외하고, 운송인의 동의 하에 항공기로 운송되거나, 운송될 사람을 말한다.

3. "운송"이란, 수송과 동의어로서 유상 또는 무상으로 행하는 여객 또는 수하물의 항공 운송을 말한다.

4. "운송인"이란, 항공 운송인을 의미하는 것으로서 항공권을 발행하는 항공운송인과, 동 항공권에 의거하여 여객 또는 그 수하물을 운송하거나 당해 항공운송에 관련되는 기타 서비스를 이행하거나 이행할 것을 위임 받은 항공운송인을 포함한다.

5. "무상운송"이란, 항공사가 일반적인 항공 운송을 위해 정한 여객 운임을 지불하지 않고 무임으로 운송되거나 운송될 항공사가 별도로 정한 여객 또는 수하물의 항공 운송을 말한다.

6. "항공권"이란 이스타항공 주식회사(이하 "항공사"라 칭한다) 또는 항공사가 지정한 대리인(이하 "대리점"이라 칭한다)이 본 운송약관에 따라 국내운항 노선상의 여객운송을 위하여 발행한 항공사의 데이터베이스에 기록된 전자 증표 또는 종이 증표(예매확인증을 포함)를 말한다.

7. "예매"란, 여객이 항공 운송 일정을 예약하고 당해 운송 구간의 운임 및 요금 지불의 완료를 말한다.

8. "예매확인증"이란, 항공사가 예매를 완료한 여객에게 발행하는 여객성명, 항공편, 지불운임, 고지사항 등을 포함한 문서를 말한다.

9. "일반운임"이란, 일반적인 항공운송을 위하여 정해져 있는 비 할인 여객 운임을 말한다.

10. "할인운임"이란, 항공사가 일반운임을 기준으로 예매 시점에 따라 적용운임을 탄력적으로 조정하여 운영하는 여객 운임을 말한다.

11. "특가운임"이란, 항공사가 특별히 정해진 기간에 한하여 별도의 판매조건을 기준으로 운영하는 특별운임을 말한다.

12. "왕복여행"이란, 한 지점으로부터 여행을 개시하여 그 출발 지점에 되돌아오는 여행으로서, 왕복편에 동일운임이 적용되거나, 적용운임이 상이하되 왕복 편을 동일경로로 여행하는 경우를 말한다.

13. "탑승수속 마감시간"이란, 여객이 탑승수속과 탑승권 수령을 완료하여야 하는 항공사에 의해 정하여진 시간으로 항공편 출발 예정시각 30 분 전까지를 말한다.

14. "단체여객"이란, 사전에 동일단체로 예약이 신청되고 동시에 동일구간을 여행하는 10 명 이상의 여객을 말한다.

15. "성인"이란, 탑승날짜 기준으로 만 13 세 이상의 여객을 말한다.

16. "소아"란, 탑승날짜 기준으로 만 2 세 이상, 만 13 세 미만의 여객을 말한다.

17. "유아"란, 탑승날짜 기준으로 만 2 세 미만의 여객을 말한다.

18. "수하물"이란, 여객이 여행시 휴대 또는 탁송을 의뢰한 여객 자신의 소지품 및 물품을 말한다.

19. "위탁수하물"이란, 여객이 여행시 항공사에 탁송을 의뢰하여 수하물표 또는 초과 수하물표를 발행한 수하물을 말한다.

20. "휴대수하물"이란, 위탁수하물 이외의 수하물을 말한다.

21. "초과수하물"이란, 항공사가 정한 무료수하물 허용량을 초과한 수하물을 말한다.

22. "수하물표"란, 위탁수하물의 운송을 위하여 항공사가 발행하는 증표를 말한다.

23. "SDR"이란, 국제통화기금(IMF)에서 정한 특별인출권(Special Drawing Right)을 말한다.

24. "여정변경"이란, 여객이 예약된 항공운송 일정 중 출발일자 및 시간 변경을 말한다.

제 2 조 약관의 적용

1. 이 운송약관은 항공사의 국내선 정기, 부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용한다. 다만, 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약을 우선 적용하며, 전세운송계약에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 이 운송약관을 적용한다.

2. 이 운송약관의 일부 조항에 관하여 특약을 한 경우에는 당해 조항에 우선하여 그 특약이 적용된다.

3. 여객 및 수하물의 운송은 여객이 예매하는 당일에 유효한 항공 운송 일정에 적용되는 운송약관 및 이에 의거하여 정하여진 규정에 의한다.

4. 항공사는 별도로 정하는 바에 따라 무상운송에 관하여 이 약관의 전부 또는 일부 적용을 배제할 권리를 가진다.

5. 제 1 항의 단서 규정에 의해 여객이 전세운송계약에 의한 운송을 수락 하는 경우에는 이 운송약관에 동의하는 것으로 간주한다.

제 3 조 약관 등의 변경

1. 이 약관 및 이 약관에 의거하여 정하여진 규정은, 관련법령, 정부명령 및 또는 지시, 서비스 개선 등에 의하여 불가피하게 필요한 경우에는 예고 없이 변경될 수 있다.

2. 1 항에 의해 변경된 약관은 변경 전 예매한 여객에게는 적용되지 아니한다.

3. 1 항의 경우 이외에는 이 약관 및 이 약관에 의거하여 정해진 규정은 변경 전 홈페이지 게시 등의 방법으로 사전 공지 한다.

제 4 조 비 치

항공사의 지점 또는 영업소에서는 운임표, 요금표, 운송약관, 피해구제계획 및 피해구제 신청을 위한 관계 서류를 이용자가 보기 쉬운 곳에 비치하여 열람할 수 있도록 한다.

제 5 조 여객의 동의

여객은 항공사의 국내선 항공권을 구입함으로써 이 운송약관 및 이 운송약관에 의거하여 정하여진 관련 규정에 동의한 것으로 간주된다.

제 6 조 준거법 및 재판관할

1. 이 운송약관은 대한민국의 법에 따라 해석되며 이 운송약관 및 관련 규정에 정하지 않은 사항에 대해서는 대한민국의 관련 법률을 적용한다.

2. 이 운송약관에 의거하여 행하는 운송과 관련된 소송은 그 손해배상 청구권자의 국적에 상관없이, 또한 그 손해배상청구의 법적 근거 여하를 불문하고 대한민국 법원을 관할법원으로 하며 그의 소송절차는 대한민국의 관련 법률에 의한다.

제 7 조 항공편의 스케줄 변경 및 취소

1. 항공사는 운송인 또는 항공기를 예고 없이 변경 대체 할 수 있다.

2. 항공사는 여객이 예약 시점에 유효한 예정된 운항시간을 통보하고, 항공권 구입 시 항공권상에 명시한다. 항공권이 발행된 이후에도 예정된 운항시간은 변경될 수 있으며, 항공사는 여객이 연락처를 제공한 경우 변경사항을 통보한다. 단, 여객이 항공사로 유효한 연락처를 제공하지 않는 등 여객의 사정으로 변경사항을 통보 받지 못함으로 발생되는 손해에 대하여 항공사는 책임을 지지 않는다.

3. 항공사는 법령, 정부기관의 명령 또는 요구, 기자재의 고장, 악천후, 파업 등의 노사분규, 소요, 동란, 전쟁, 천재지변, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예기치 못한 정비, 노동력, 연료 혹은 설비의 부족 및 또는 기타 불가항력적인 상황이 발생했거나 발생의 우려가 있는 경우에는, 예고 없이 운항시간을 변경하거나, 항공편을 취소하거나, 운항을 중지하거나, 발착지를 변경하거나, 불시착하거나, 운송할 여객 수를 제한하거나 또는 탑재된 수하물의 전부 또는 일부를 임의로 내리게 할 수 있다. 이 경우 항공사는 운항에 필요하지 않은 항공사 직원, 예약이 확약되지 않은 여객, 예약이 확약된 여객의 순으로 탑승 유예 대상자를 선정한다.

4. 항공사는 제 1 항부터 3 항까지의 사유 발생시 이 운송약관 제 22 조 제 3 항(여객 사정 이외의 사유로 인한 환불) 에 의거하여 여객의 미 탑승 구간의 적용 운임 또는 요금을 환불하는 것 이외에는 여하한 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다. 단, 항공사의 고의, 과실로 인한 운송의 불이행 및 지연의 경우 항공사는 관련 약관규정 및 법규에서 정한 기준에 의거 배상을 행한다.

제 8 조 항공사 직원의 지시

여객은 항공기 승강 및 공항 또는 항공기내에서 행동을 하거나 수하물을 탑재 또는 하기 하는 등의 항공기 이용과 관련된 모든 행위에 대하여 항공사 직원의 정당한 지시 또는 요구에 따라야 한다.

제 2 장 여 객

제 9 조 항공권의 발행

1. 항공사는 여객이 소정 운임을 지불하거나 또는 항공사에서 별도로 정하는 신용거래 조건에 의하여 항공권 및 또는 예매확인증을 발행한다.

2. 여객은 항공권 발행에 필요한 성명, 성별, 연락처 등의 정보를 항공사에 제공해야 한다.

제 10 조 항공권의 유효성

1. 항공권은 항공권에 기재된 사항대로 사용되어야 하며, 항공사 직원 또는 별도로 정한 자 이외의 타인이 기재사항을 말소 또는 변경하거나, 전부 또는 일부를 손상한 항공권은 항공사가 그의 유효성을 인정하지 아니하는 한 무효로 한다.

2. 항공권은 여객 성명 및 항공권 상에 표시된 운송 조건을 충족하는 경우에만 유효하다.

3. 항공권은 타인에게 양도될 수 없다.

4. 여객이 항공권을 부정 사용하거나 운송증권상의 기재사항에 대해 여객이 허위 또는 부실 기재를 한 경우에는 이로 인해 여객 자신 또는 제 3 자에게 발생되는 일체의 손해에 대하여 항공사는 그 책임을 부담하지 아니한다.

5. 특정기간의 운송을 위하여 발행된 항공권은 당해 항공권 발행 당시의 운임이 적용되는 구간 및 기간내의 운송에 한정하여 그 효력이 있다.

제 11 조 항공권의 유효기간

항공권의 유효기간은 전체 미사용 항공권의 경우 발행일로부터 1 년이고 여행 개시 후에는 최초 출발일로부터 1 년이다.

제 12 조 항공권 유효기간 연장 불가

여객이 항공권 유효기간 만료 전에 그의 연장을 요청하는 경우에도 당해 항공권의 유효기간 연장은 불가하며, 유효기간 만료일로부터 60 일 이내에 이 운송약관 제 22 조(환불) 규정에 의거하여 환불만이 가능하다.

제 13 조 운임 및 요금의 적용

1. 여객 운임 및 요금은 항공사에서 별도로 정한 운임 및 요금표에 의한다.

2. 여객 운임 및 요금은 여객이 예매하는 당일에 유효한 항공 운송 일정의 출발지 공항에서부터 도착지 공항간의 운송에 대하여 적용한다.

3. 여객이 운송되거나 운송될 항공 운송 구간에서 회사가 정하는 운송 이외의 부가서비스를 제공할 경우에는, 항공사는 이에 해당하는 추가 요금을 징수한다.

4. 여객이 지불하는 운임 또는 요금 총액 중 100 원 미만의 단수액은 절상하여 처리한다.

제 14 조 적용운임 및 운임규정

1. 적용운임 및 운임규정은 여객이 당해 항공권을 예매하는 시점에 유효한 운임 및 운임규정으로 한다. (단, 항공사에서 예외적으로 변경된 규정의 경우 변경시점의 운임 및 운임규정으로 적용된다)

2. 여객의 사정으로 인하여 여정변경이 이루어진 경우에 지불된 운임이 변경시점의 적용운임 및 운임규정과 상이한 경우에는 그 차액을 환불 또는 추징한다.

제 15 조 왕복운임

왕복운임은 왕편, 복편의 각 출발편과 도착편에 적용된 각각의 편도 운임을 더한 운임으로 한다.

제 16 조 무임 및 할인

1. 성인에 의하여 동반되고 좌석을 점유하지 않는 유아는 성인 1 인당 1 인에 한하여 무임으로 한다.

2. 별도로 좌석을 점유하는 유아는 운임 적용 시 소아로 간주하고 당해 구간의 일부 할인/일반운임에서만 5,000 원이 할인된 소아할인이 적용된다.

3. 개인 여객은 항공사에서 별도로 정한 대상 및 할인표에 의해 성인 일반운임에서 할인을 적용 받을 수 있다. 단, 여객은 탑승수속 전까지 항공사에게 정당한 할인 대상자임을 증명해야 하며, 탑승수속 이후 및 탑승이 완료된 후에는 소급하여 할인을 적용 받을 수 없다.

4. 단체여객은 탑승구간, 출발일자, 출·도착 시간에 따라 항공사에서 별도로 정한 조건 하에서 운임 및 요금을 협의 할 수 있다.

제 17 조 2개 이상 좌석 사용 시의 운임

1. 여객이 신체 또는 기타 사유로 2 개 이상의 좌석을 동시에 사용 하기 위해 예매하는 경우에는 예매하는 당일 2 개 이상의 좌석이 동시에 유효한 운임으로 적용되며, 예약센터 및 공항지점에서 접수 가능하다.

2. 항공사가 여객으로부터 징수하는 서비스 수수료 또는 이용료, 기타 변경으로 인한 발생 요금은 여객이 점유한 좌석 당 적용하며, 공항 이용료는 여객 당 적용된다.

제 18 조 세금, 이용료 및 요금

1. 정부 당국, 공항 운영자 및 항공사가 여객으로부터 징수하는 세금, 이용료, 서비스 수수료, 기타 발생하는 요금 등은 항공사가 정한 운임 및 요금에 추가하여 징수한다.

제 19 조 예 약 및 사전좌석 배정

1. 여객의 좌석 예약은 항공사가 홈페이지 및 모바일을 통해 게시하는 항공 스케줄에 한해서 접수하며, 항공권상에 확약으로 명시되어 있을 경우에만 당해 예약이 유효하다. 여객이 예약 신청 후 항공사가 지정하는 시간까지 항공권을 구입하지 아니하였을 경우, 당해 예약은 탑승의사가 없는 것으로 간주하여 예고 없이 자동 취소된다.

2. 예약 후 요금지불이 완료된 경우에 한해서 확약이 되며, 예매번호가 부여됨과 동시에 예매확인증이 발행되어 고객의 e-mail 로 발송되거나 홈페이지에서 확인 할 수 있다.

3. 여객이 동일한 예약 기록 내 둘 혹은 그 이상의 확정된 예약을 하여 아래의 경우에 해당되는 경우, 이스타항공은 여객이나 여객의 대리인에게 사전 고지 없이 여객의 예약 일부를 취소할 수 있다.

가. 탑승 구간 및 탑승 일자가 동일한 경우
나. 탑승 구간이 동일하고 당해 여객이 예약한 항공편을 모두 탑승하는 것이 불가능하다고 판단되는 경우
다. 허위의 이름을 사용하여 예약한 것이 확실하다고 판단되는 경우

라. 상기 가), 나) 및 다) 경우 외에, 당해 여객이 예약한 항공편을 모두 탑승하는 것이 불가능하다고 판단되는 경우

4. 사전 배정 좌석은 항공편의 취소, 지연, 기종의 변경 등 부득이한 사유로 인하여 예고 없이 변경될 수 있으며, 항공사는 항공기 내 특정좌석의 배정을 보증하지 아니한다.

5. 동일구간, 동일출발 일시의 동일한 항공편에 10 명 이상의 단체 예약은 별도 요청에 의하여 접수, 처리된다.

6. 출발 예정편의 만석으로 인해 여객이 대기 예약을 요청하는 경우, 출발 당일 항공편에 한하여 출발 공항 지점에서만 접수가 가능하다.

제 20 조 여정변경, 및 변경 수수료

1. 여객이 항공권에 기재된 일자 및 항공편을 변경하고자 할 때 항공사 홈페이지에서 탑승 예정편의 출발 이전까지 변경 가능하며, 이후는 예약센터 및 공항지점을 통해 좌석의 여유가 있는 경우에 한하여 이 운송약관 및 이에 의거 해 정하여진 규정에 따라 변경 가능하다.

2. 여객의 이름 변경, 구간 또는 목적지 변경은 불가하며 취소 후 재 구매하여야 한다.

3. 여객 본인의 사정에 의해 확약된 여정 변경 시 항공사가 별도로 규정한 여정변경 수수료를 징수한다.

4. 단체 여객은 여정 변경 시 항공사가 별도로 규정한 여정변경 수수료를 징수한다.

5. 여객 측 사정 이외의 사유로 인해 항공사가 항공편을 취소하거나, 여객의 확약된 좌석을 제공하지 못하거나, 예정 기항지에 착륙하지 못하거나, 운항시간표에 따라 정상적으로 운항하지 못한 경우 항공사는 다음의 조치를 취한다.

가. 여객 및 수하물을 좌석 제공 가능한 타 항공편 또는 타 운송수단으로 운임 추징 없이 목적지까지 운송하거나,
나. 여객 요청에 따라 여행일자, 항공편 또는 경로를 변경하거나,
다. 이 운송약관 제 22 조 제 3 항(여객 사정 이외의 사유로 인한 환불) 및 기타 관련 규정에 의거하여 환불을 행한다.

6. 경로 및 이름변경에 관하여 항공사가 정한 별도의 규정이 있는 항공권은 그 규정에 따른다.

제 21 조 예매의 사전 취소 및 취소 수수료

1. 여객 본인 사정으로 인해 항공권에 기재된 확약 항공편을 탑승하지 아니하려는 여객은 당해 항공편 탑승 수속 마감 시간 전까지 항공사의 지점 또는 영업소 등에 확약 취소를 통고하여야 한다.

2. 당해 항공편 탑승 수속 마감 시간 이전에 취소 통고를 행하지 아니하고 확약한 항공편을 탑승하지 아니할 경우 항공사가 별도로 규정한 예약부도위약금을 징수한다.

3. 여객의 예매 취소에 관하여 항공사가 정한 별도의 규정이 있는 항공권은 그 규정에 따른다.

4. 단체 여객은 여정 변경 시 항공사가 별도로 규정한 취소 위약금을 징수한다.

제 22 조 환 불

1. 미사용 유효 항공권은 다음에 의거하여 환불한다.
가. 항공권에 대한 환불 신청은 항공권 유효기간 만료일로부터 60 일 이내에만 가능하고, 여정 취소 시점에 따른 취소 위약금을 공제한 금액이 환불된다.

나. 환불을 신청하는 자는 항공사의 홈페이지, 공항지점, 예약센터 이용하여 당사의 규정 및 절차에 의거하여 환불을 행하여야 한다. 단. 대리점을 통하여 항공권을 구입한 경우 해당 대리점에게 환불 요청 후 대리점의 규정 및 절차에 의거하여 환불을 행한다.

다. 환불은 항공권에 표시된 명의인 또는 환불 받을 권한이 있다고 항공사가 별도로 인정하는 자에게 행한다. 단, 신용카드로 발행된 항공권은 당해 신용카드 매출을 취소함으로써 환불 처리 한다.

라. 환불을 위하여 제출한 서류상에 기재 또는 지정된 명의인에게 주민등록증, 여권, 운전면허증 등 국가가 인정하는 신분증을 제시 받아 명의인 본인 여부를 확인 한 후에, 본 약관에 의하여 행하여진 환불은 유효한 환불이며, 이스타항공은 이후 진정한 권리자에 대하여 또 다시 환불해야 할 책임을 지지 아니한다.

마. 항공사가 환불 시 여객으로부터 징수하여야 할 금액이 있을 경우에는 환불금액에서 이를 공제한다.

2. 여객 사정에 의한 환불

일부도 사용하지 아니한 항공권은 지불운임 전액에서 제 21 조(예매의 사전 취소 및 취소수수료)에 의한 수수료를 공제한 금액을 환불하며, 일부를 사용한 항공권은 실제 지불한 운임 중에서 기 사용한 구간에 적용되는 운임 및 취소 수수료를 공제하고 환불한다.

3. 여객 사정 이외의 사유로 인한 환불

항공사 사정에 의한 항공편의 취소, 여객의 확약된 좌석의 제공불능, 항공편의 연결 불가능, 항공편의 연기 또는 지연, 예정 기항지의 생략, 또는 이 운송약관 제 7 조(항공편의 스케줄 변경 및 취소) 및 제 25 조(운송 거절, 제한 등)의 사유 발생시는 아래에 의거, 환불을 행한다. 단, 상기 사항 이외의 사유로 인하여 고객이 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회고시 소비자분쟁해결기준이 정한 바에 따라 배상하여야 한다.

가. 일부도 사용하지 아니한 항공권에 대하여는 지불한 운임 및 요금 전액을 환불한다.

나. 항공권상에 명시된 목적지로 운송도중 어느 지점에서 취소되는 경우는

당해 취소지점과 목적지간에 취소당일 유효한 운임 및 요금을 환불한다.

제 23 조 여객의 공항 도착

1. 여객은 좌석이 확약된 항공편의 출발 예정시각 이전에 충분한 여유를 두고 관련기관 및 항공사 소정의 탑승수속을 마쳐야 하며, 항공사는 항공편 출발예정시각 30 분 전까지 탑승수속(좌석배정 및 수하물 위탁)을 마치지 못한 여객에 대하여 탑승을 거절할 수 있다.

2. 공항에 늦게 도착한 여객의 소정 수속완료를 기다리기 위하여 또는 탑승하지 않은 여객을 기다리기 위하여 소정 출발 시간을 지연시킬 수 없으며 항공사는 이러한 여객에 대하여 이 운송약관 제 22 조 제 2 항(여객 사정에 의한 환불)에 의한 환불 이외의 여하한 책임도 지지 아니한다.

제 24 조 부정 탑승

부정탑승의 경우 해당 공항의 지점 또는 관계 기관에 신고한다.

다음의 경우를 부정탑승 행위로 규정한다.

1. 무효항공권, 위조항공권, 타인명의 항공권 또는 타인이 분실한 항공권을 소지하고 탑승한 경우

(항공보안법에 의거 10년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금)

2. 항공사의 국내선 여객 운임 할인대상자로 부정 신고하여 운임의 특별 할인율을 받고 탑승한 경우

(해당 구간의 일반 운임의 2배 부과)

제 25 조 운송 거절, 제한 등

1. 운송 거절 권리

가. 항공사는 법령 또는 정부 관련기관의 요구가 있을 경우, 여객의 운송 또는 예약을 거부하거나 취소할 수 있다.

나. 항공사는 아래의 사실이 발생 하거나, 발생 가능성이 있다고 합리적으로 판단되는 경우, 여객 및 수하물의 운송을 거절 하거나 도중 지점에서 하기(下機) 조치 할 수 있다.

(1) 여객이 인명 또는 재산의 안전을 위한 정부 기관 또는 항공사의 지시나 요구에 따르지 아니한 경우.
(2) 정부의 적용 법률, 정부관련기관의 요구가 있을 경우.
(3) 여객 또는 수하물의 운송이 타 여객이나 승무원의 안전, 건강에 위해를 끼치거나, 안전운항 및 안락에 상당한 영향을 미칠 수 있는 경우.
(4) 주류, 약물로 인한 손상을 포함하여, 여객의 정신적, 신체적 상태가 여객 자신, 타 여객, 승무원 또는 재산에 유해 하거나, 위험을 초래 할 수 있는 경우.
(5) 탑승권 발권 등 탑승수속 시 위협적인 행동, 공격적인 행동, 욕설 또는 모욕을 주는 행위 등을 하는 사람으로서 다른 여객의 안전 및 항공기의 안전운항을 해칠 우려가 있는 경우.
(6) 여객이 이전(以前)의 어느 항공편 탑승 중 부당 행위(음주소란, 고성방가, 성희롱, 직원 위해(危害) 및 부당한 요구 등)를 한 적이 있고, 항공사가 그러한 행위가 다시 발생 할 수 있다고 판단할 충분한 이유를 가진 경우.
(7) 여객이 항공권의 명의인과 동일인 여부 확인 목적으로 항공사 또는 그의 지정 대리인이 요구하는 신분증 제시를 거부 하거나, 본인임을 스스로 증명 하지 못하는 경우.
(8) 여객이 신체 또는 소유물에 대한 보안 검색을 거부하는 경우.
(9) 여객이 불법적으로 취득하였거나, 항공사 또는 그의 임명 대리점 이외의 자를 통하여 구입했거나, 분실, 도난 신고 되었거나, 위조된 항공권을 제지하는 경우.
(10) 여객이 제 3 자의 보조 없이 단독으로 여행이 불가능 하다고 판단되는 경우.

다. 항공사가 사전에 예견할 수 없었던 불가항력적인 상황으로 항공기 허용 탑재량이 부득이하게 감소한 경우 항공사는 변경된 항공기 탑재 허용량을 충족시키기 위하여 최소한의 여객 또는 물품을 선정할 수 있다. 단, 이 경우 항공사는 운항에 필요하지 않은 항공사 직원, 예약이 확약되지 않은 여객, 예약이 확약된 여객의 순으로 탑승 유예 대상자를 선정한다

라. 초과판매 및 항공사의 귀책으로 허용 탑재량이 부족할 경우 항공사는 자발적으로 탑승 유예 여객을 유도할 수 있다. 비자발적 탑승 유예를 최소화하기 위한 항공사의 노력에도 불구하고 자발적 탑승 유예 여객이 없어 비자발적 탑승 유예 여객이 발생한 경우 운항에 필요하지 않은 항공사 직원, 예약이 확약되지 않은 여객, 예약이 확약된 여객의 순으로 탑승 유예 대상자를 선정한다. 단, 이 경우 유아를 동반한 여객 및 장애인, 임산부 등의 교통약자는 선정되지 않는다. 비자발적 탑승 유예 여객은 소비자 분쟁 해결 기준의 운송 불이행 항목에 준하여 배상한다.

마. 위의 "가"호 에서 "다"호의 사유로 운송이 거절 되거나, 도중에서 하기(下機)되는 여객에 대하여는, 제 7 조 4 항에 의거하여 처리한다.

2. 조건부 운송 인수

가. 항공사는 여객의 상태, 연령 또는 정신적, 신체적 조건이 여객 자신에게 유해하거나, 위험을 초래 할 수 있다고 판단할 경우, 그러한 상태, 연령, 정신적, 신체적 조건에 기인한 부상, 질병, 장애 또는 그의 악화나 여타 결과(사망을 포함)에 대하여 책임을 부담하지 아니한다는 명시적인 조건을 그 여객 및 또는 보호자가 수락 또는 인정하는 경우에는 그 명시적인 조건 및 관련 규정에 의거하여 운송을 행할 수 있다.

나. 비동반소아, 장애인, 임산부, 질환자 기타 특별한 도움을 요하는 여객의 운송의 경우 항공사는 여객이 사전에 통보한 바에 따라 필요한 도움을 제공하기 위하여 가능한 노력을 다 한다. 단, 그러한 도움의 내용은 관련 법령 및 항공기 설비 등에 따라 제한될 수 있다.

다. 여객이 장애 사실과 운송에 필요한 특별 요청 사항을 항공사에 통보하여 운송이 수락된 이후에는, 그러한 장애 사실과 특별 요청 사항을 이유로 운송이 거절되지 아니한다.

3. 기내에서의 행위

가. 항공사는 여객이 항공기 내에서 아래의 행위를 하는 경우 그러한 행위를 중지시키기 위하여, 신체 억류를 포함하여, 필요 하다고 합리적으로 판단하는

조치를 취할 수 있다. 당해 여객은 운항 중 어느 지점에서 하기(下機) 조치 되거나 계속 여행이 거절될 수 있으며, 항공기 내에서의 행위로 인하여 민사, 형사 상으로 고소(告訴)될 수 있다.

(1) 폭언, 고성방가 등 소란행위
(2) 기내에서 제반 행위(흡연, 음주, 약물, 복용, 소란행위를 포함하되, 이에 국한되지 아니 함)에 대한 승무원의 정당한 지시, 요구를 거부하는 경우.
(3) 성적 수치심을 유발하는 행위
(4) 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위
(5) 항공기 탑승 인원 또는 탑재된 재산에 위험을 초래하는 행위
(6) 타 여객 또는 승무원의 불안, 불편, 손해 또는 부상을 초래하는 행위

나. 위의 "가"호에 언급한 행동의 결과로 발생하는 손해에 대하여 당해 여객이 책임을 부담 한다.

4. 전자기기

항공사는 항공기의 안전 운항에 영향을 미칠 수 있는 전자기기(휴대 전화기, 텔레비전, 컴퓨터, 녹음기, 라디오, CD 플레이어, 전자 게임기, 전자 조종 장난감, 송수신기를 포함하되, 이에 국한되지 아니함)의 사용을 금지 또는 제한 또는 기내반입금지조치를 할 수 있다.

제 3 장 수 하 물

제 26 조 위탁수하물 및 휴대 수하물

여객이 항공사의 공항지점에 유효한 항공권과 함께 수하물을 제출할 경우에 이 운송약관이 정하는 바에 따라 항공사는 위탁 수하물 또는 휴대 수하물로 운송한다.

제 27 조 수하물의 운송

위탁 수하물은 여객과 동일한 항공편으로 운송함을 원칙으로 한다. 단, 항공기 탑재량 관계 또는 항공사에게 부득이한 사유가 발생하는 경우에는 여객의 동의 하에 당해 수하물을 탑재 가능한 타 항공편으로 운송한다.

제 28 조 수하물의 내용조사

항공 보안상 또는 기타 사유에 의하여 필요하다고 인정하는 경우에 항공사는 모든 수하물의 내용을 여객 또는 여객이 지정하는 제 3 자의 입회 하에 조사할 수 있다.

제 29 조 수하물로서의 운송거절, 제한 등

1. 운송거절

항공사가 사전에 별도로 인정한 경우를 제외하고는, 아래 각호에 해당하는 물품은 여객의 수하물로서 운송이 인정되지 아니하며, 항공사는 운송을 거절할 수 있다.

가. 법령 또는 정부기관의 요구에 의하여 항공기에 탑재이동이 금지된 물품.

나. 항공기 탑승인원 또는 기타 재산에 위험이나 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 물품으로서 ICAO, IATA, 항공사 등에서 지정 또는 인정 하는 물품.

다. 운송도중 파손의 우려가 있거나 부적절하게 포장된 물품.

라. 화폐, 은행권, 유가증권, 인지류, 보석류, 미술품, 골동품, 견본, 서류, 고가품 또는 기타 귀중품 등의 위탁수하물로서 운송할 수 없는 물품.

마. 장애인 본인이 사용하는 휠체어는 위탁수하물로 처리되어 운송된다.
(단, 전동 휠체어는 배터리 종류에 따라 IATA 위험물 규정에 입각하여 운송이 결정된다.)

제 30 조 여객의 무료수하물 허용량

1. 위탁수하물은 할인/일반 운임 지불 여객은 일인당 15 킬로그램까지 무료로 운송되며 초과 수하물에 대해서는 초과 수하물 요금이 징수된다. (단, 특가 운임은 일인당 무료 위탁수하물이 허용되지 않으며 위탁할 시 항공사가 지정한 금액을 지불하여야 한다)

2. 휴대수하물은 기내 선반이나 좌석 밑에 여객이 직접 보관하는 경우, 3 변의 합이 115cm(50*30*35cm) 및 중량 10 킬로그램 이하인 1 개에 한해 기내 무료 운송이 가능하며, 기내선반이나 좌석아래 들어 갈 수 있어야 한다.

3. 상기의 규격, 중량 및 또는 개수를 초과하는 경우 또는 기내선반이나 좌석아래 넣을 수 없을 경우에는 위탁수하물로 취급 운송하며, 이를 거부할 경우 탑승을 거절할 수 있다.

4. 해당구간 소아운임을 지불한 유아 또는 소아에 대하여도 제 1 항, 제 2 항 및 제 31 조(기내 휴대품) 규정이 동일하게 적용된다.

5. 이 운송약관 제 16 조(무임 및 할인) 제 1 항에 정한 유아에 대하여는 본 조항 및 제 31 조(기내 휴대품) 규정이 적용되지 아니한다. 단, 접을 수 있는 유모차, 유아 운반용 요람 또는 자동차용 유아 좌석 1 개에 한하여, 위탁수하물로 무료 운송이 허용된다.

제 31 조 기내 휴대품

1. 다음 각호에 해당하는 물품에 한하여 여객이 보관하는 경우에 제 30 조(여객의 무료수하물 허용량) 3 항에 추가하여 무료로 기내 휴대가 가능하다.

   가. 노트북 컴퓨터 1 개
   나. 서류 가방 1 개
   다. 핸드백 혹은 화장품 가방 1 개
   라. 외투, 모포 또는 덮개 1 개
   마. 비행 중 사용할 유아용 음식물
   바. 신체장애 여객이 사용하는 목발, 받침목 또는 의수, 의족류.
   사. 소형 카메라 또는 캠코더 1 개

2. 상기 품목 이외의 물품은 적용법령, 정부기관의 명령 또는 항공사의 규정에 의거, 별도로 허용되는 경우를 제외하고는 기내에 휴대할 수 없다.

제 32 조 초과 수하물 요금

1. 이 운송약관 제 30 조(여객의 무료수하물 허용량)의 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 대하여는 별도로 정한 초과 수하물 요금을 징수하고 영수증과 수하물표를 발행한다.

2. 초과수하물 총 중량 산정 시 1 킬로그램 미만 0.5 킬로그램 이상의 중량은 1 킬로그램으로 절상하고, 0.5 킬로그램 미만의 중량은 계산하지 아니한다.

3. 스포츠 수하물 등과 같은 특수수하물에 대해서는 항공사가 규정한 별도의 수하물 요금이 부과된다

제 33 조 초과 수하물 요금의 환불

1. 여객이 탑승 예정편 출발 30 분 전까지 해당편 미탑승 및 수하물 운송을 취소하는 경우, 여객이 지불한 초과 수하물 요금 전액을 환불한다.

2. 여객이 제 1 항에 정한 시간을 초과하여 수하물 운송을 취소하거나, 도중 지점에서 수하물 인도를 요구할 경우에는 초과 수하물 요금은 환불되지 아니한다. 단, 항공사 사정에 의하여, 여객과의 운송계약의 일부 또는 전부가 이행되지 못한 경우에는 예외로 한다.

제 34 조 종가요금

이스타항공은 종가요금을 적용하지 않음을 원칙으로 한다. 만약 종가요금 신고를 원하는 고객에 대해서는 운송이 거절될 수 있다.

제 35 조 특정 동물의 운송

1. 시각장애자 인도견 또는 청각장애자 보조견은 여객의 무료수하물 허용량에 관계없이 아래 조건에 의거 무료 운송된다.

가. 여객이 동반하고, 별도로 좌석을 차지하지 아니하여야 한다.

나. 타 여객에게 불쾌감을 주거나 안전여행에 지장을 초래하지 아니하여야 한다.

다. 운송 도중 당해 동물의 질병, 부상 또는 사망 등의 경우, 당해 손해가 항공사의 고의 또는 과실에 기인하지 아니하는 한, 항공사는 일체 책임을 지지 아니한다.

라. 당해 동물의 운송 도중 타 여객 또는 기타 재산에 미치는 손해는 여객이 전적으로 배상하여야 한다.

2. 여객이 동반하는 반려 동물은 아래 조건에 의하여 기내 수하물로서만 운송이 가능하다.

가. 반려 동물은 개, 고양이 또는 애완용 조류에 한한다.

나. 반려 동물은 반드시 별도의 운반용 용기에 수용되어 항공기에 탑재 되어야 한다.

다. 운송 도중 당해 동물의 질병, 부상 또는 사망 등의 경우, 당해 손해가 항공사의 고의 또는 과실에 기인하지 아니하는 한, 항공사는 일체 책임을 지지 아니한다.

라. 당해 동물의 운송 도중 타 여객 또는 기타 재산에 미치는 손해는 여객이 전적으로 배상하여야 한다.

마. 본 항에 의거하여 운송이 인수되는 반려 동물에 대하여는, 여객의 무료 수하물 허용량에 관계없이 당해 동물 및 용기의 총 중량에 대해 별도로 징수한다.

바. 반려 동물의 운송을 요하는 여객은 운송에 필요한 요청사항을 항공사에 통보하여야 하며, 그러한 요청사항을 사전에 통보하지 않은 경우에는 운송이 거절될 수 있다.

제 36 조 위탁수하물의 인도

1. 위탁 수하물은 그의 운송을 위해 항공사가 발행한 수하물표가 항공사에 반환된 경우에 한하여 당해 수하물표 소지자에게 인도한다.

2. 수하물은 수하물표에 기재되어 있는 목적지에서 인도한다. 단, 특별히 여객의 요구가 있을 때는 상황이 허용하는 경우에 한하여 출발지 또는 중간지점에서도 인도할 수 있다.

3. 항공사는 수하물표의 소지자가 당해 수하물의 정당한 권리자 인지의 여부를 확인할 의무를 지지 아니하며, 이를 확인치 아니 함으로서 여객에게 발생한 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다.

4. 항공사가 본 조항에 의거하여 수하물 인도 시, 수하물 인수자가 소정 절차에 따라 서면으로 이의를 제기치 아니하는 한, 당해 수하물은 양호한 상태로 운송계약에 따라 인도된 것으로 간주한다.

제 37 조 수하물표의 분실

수하물표를 분실한 여객에 대하여는 그가 정당한 권리자로 인정되고 당해 수하물을 인도함으로써 항공사가 입을지도 모를 손해에 대하여 배상하겠다는 보증 하에서만 당해 수하물이 인도될 수 있다.

제 38 조 미인도 수하물의 처분

수하물 도착 후 1 주간을 경과해도 여객으로부터 인도요구가 없을 경우에는 항공사가 당해 수하물을 적의 처분할 수 있다. 단, 어류 및 기타 부패되기 쉬운 물품은 도착 후 48 시간이 경과하면 적의 처분할 수 있다.

제 4 장 항공사의 책임

제 39 조 항공사의 책임

1. 항공사는 여객의 사망 또는 상해로 인한 손해에 관하여는 그 손해의 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 항공기 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 책임을 진다. 단, 상법 제 898 조에 해당하는 경우에는 항공사의 책임이 면제 또는 감경될 수 있다.

2. 항공사는 제 1 항의 손해 중 여객 1 명당 128,821 SDR 까지는 배상책임을 면제하거나 제한할 수 없다.

3. 항공사는 제 1 항의 손해 중 여객 1 명당 128,821 SDR 을 초과하는 부분에 대하여는 다음 각 호의 어느 하나를 증명하면 배상책임을 지지 아니한다.
   가. 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 그 밖의 불법한 작위나 부작위에 의하여 발생하지 아니하였다는 것
   나. 그 손해가 오로지 제 3 자의 과실 또는 그 밖의 불법한 작위나 부작위에 의하여만 발생하였다는 것

4. 항공사는 위탁수하물의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 항공사의 관리하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 진다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 그 범위에서 책임을 지지 아니한다.

5. 항공사는 휴대 수하물의 멸실, 훼손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 자신 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 책임을 진다. 휴대 수하물을 취급하는 과정에서 항공사 직원의 여객에 대한 도움은 다만 여객에 대한 예우상의 서비스이다.

6. 항공사는 수하물의 연착으로 인한 손해에 대하여 책임을 진다. 다만, 항공사 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 면한다.

7. 항공사는 여객 자신의 수하물 내용품에 기인한 여객의 수하물에 대한 손해에 대해서는 책임을 지지 아니한다. 여객 자신의 물품에 의해 타 여객의 수하물 또는 항공사의 재산에 손해를 초래한 경우, 당해 여객은 항공사가 입은 일체의 손실 및 비용을 항공사에 배상하여야 한다.

8. 제 4 항 내지 제 6 항에 따른 항공사의 손해배상책임은 상법에 명시된 한도(여객 1 명당 1,288 SDR)을 초과하지 아니하고, 여하한 경우에도 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 아니한다.

9. 제 8 항은 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의로 또는 수하물의 멸실, 훼손 또는 연착이 생길 염려가 있음을 인식하면서 무모하게 한 작위 또는 부작위에 의하여 손해가 발생한 것이 증명된 경우에는 적용하지 아니한다.

10. 항공사가 법령, 정부 규정, 명령 또는 요건을 준수함으로써, 항공사가 관리할 수 없는 사유로 인하여, 또는 여객이 이들 법규에 따르지 않음으로써 직접 또는 간접으로 발생한 손해에 대하여 항공사는 일체 책임을 지지 아니한다.

11. 항공사의 책임과 관련된 배상금의 지불지는 대한민국 서울에 위치한 이스타항공㈜ 본사로 한다.

12. SDR 의 환율은 소송의 경우에는 최종 법원의 판결일에 유효한 환율에 의하며, 소송 이외의 경우에는 지불하여야 할 손해배상 금액이 합의된 날에 유효한 환율에 의한다.

제 40 조 위탁수하물의 일부 멸실·훼손 등에 관한 통지

1. 여객이 위탁수하물의 일부 멸실 또는 훼손을 발견하였을 때에는 위탁수하물을 수령한 후 지체 없이 그 개요에 관하여 항공사에게 서면 또는 전자문서로 통지를 발송하여야 한다. 다만, 그 멸실 또는 훼손이 즉시 발견할 수 없는 것일 경우에는 위탁수하물을 수령한 날부터 7 일 이내에 그 통지를 발송하여야 한다.
2. 위탁수하물이 연착된 경우 여객은 위탁수하물을 처분할 수 있는 날부터 21 일 이내에 이의를 제기하여야 한다.
3. 제 1 항의 통지가 없는 경우에는 위탁 수하물이 멸실 또는 훼손 없이 여객에게 인도된 것으로 추정한다.
4. 제 1 항과 제 2 항의 기간 내에 통지나 이의 제기가 없을 경우에는 여객은 항공사에 대하여 제소할 수 없다.

제 41 조 여객의 배상책임

여객이 고의 또는 과실에 의하여 또는 이 운송약관 및 이에 의거하여 정하여진 규정을 준수치 아니함으로써 항공사가 손해를 입은 경우에는 여객은 당해 손해를 항공사에 배상하여야 한다.

제 42 조 제소기한

운송인의 책임과 관련된 소는 그 청구원인 여하를 불문하고, 여객이 목적지 공항에 도착한 날, 항공기가 도착할 날, 또는 운송이 중지된 날 가운데 가장 늦게 도래한 날부터 2 년 이내에 제기되어야 하며 그 기간 이후에는 항공사에 대한 여객의 제소권은 소멸된다.

제 43 조 약관의 정본

항공사의 국내여객 운송약관은 국문판을 정본으로 한다.

제 44 조 표 제

이 운송약관 각 조항의 표제는 편의를 위한 것이며 운송약관의 일부를 구성하지 아니한다.