국제여객운송약관

2025-01-20

EASTAR JET

이스타항공

제 1 조 정 의 4
제 2 조 약관의 적용 6
1. 총 칙 6
2. 적 용 6
3. 무상 운송 7
4. 전세 운송 계약 7
5. 효 력 7
6. 예고 없는 변경 7
7 공동운항 편 7

제 3 조 항공권 8
1. 총 칙 8
2. 항공권의 유효성 및 유효기간 8
3. 항공권의 유효기간 연장 8
4. 비 양도성 9

제 4 조 도중 체류 10
제 5 조 운임 및 요금 10
1. 적용 운임 및 요금 10
2. 미 공시 운임의 산출 10

제 6 조 예 약 11
1. 총 칙 11
2. 예약의 조건 12
3. 예약의 재확인 12
4. 통신비 12
5. 예약의 취소 12
6. 확약의 사전 취소 및 예약 부도 위약금 13
7. 개인정보 13

제 7 조 탑승수속과 항공기탑승 13
1. 탑승수속 (좌석배정 및 수하물 위탁) 13
2. 항공기 탑승 14
3. 책 임 14

제 8 조 운송의 거절, 제한 등 14
1. 운송 거절 권리 14

2. 조건부 운송 인수 16
3. 기내에서의 행위 16
4. 전자기기 17
5. 부정탑승 17

제 9 조 수하물 17
1. 총 칙 17
2. 위탁 수하물 17
3. 수하물의 내용 조사 18
4. 수하물의 인도 18
5. 수하물 접수 불가 물품 19
6. 여객의 무료 수하물 허용량 19
7. 기내 수하물 20
8. 초과 수하물 요금 22
9. 종가 요금 22
10. 이스타항공에 의한 수하물의 인수 23

제 10 조 항공편의 스케줄, 변경 및 취소 23
1. 스케줄 23
2. 변경 및 취소 24
3. 경로변경 및 접속불능 23

제 11 조 환 불 25
1. 총 칙 25
2. 통 화 26
3. 여객 사정에 의한 환불 26
4. 이스타항공 사정에 의한 환불 26

제 12 조 지상 운송 서비스 27
제 13 조 세금, 이용료 및 요금 등 28
제 14 조 출입국 수속 28
1. 법령의 준수 28
2. 여권 및 사증 28
3. 세관 검사 29
4. 정부의 규정 29

제 15 조 운송인의 책임 29
1. 승계(연결) 운송인 29
2. 적용 법규 30
3. 책임한도 및 구상권의 보유 30

4. 제소 원인 33

제 16 조 손해 배상 청구 기한 및 제소 기한 33

1.손해 배상 청구 기한 34

2.제소 기한 34

제 17 조 법령 우선 34

제 18 조 수정 및 포기 35

제 19 조 약관의 정본 35

제 1 조 정 의

1. 이스타항공이란 이스타항공 주식회사를 말한다.
2. 여객이란 승무원을 제외하고, 운송인의 동의 하에 항공기로 운송되거나, 운송될 사람을 말한다.
3. 운송이란 수송과 동의어로서 유상 또는 무상으로 행하는 여객 또는 수하물의 항공 운송을 말한다.
4. 무상운송이란, 항공사가 일반적인 항공 운송을 위해 정한 여객 운임을 지불하지 않고 무임으로 운송되거나 운송될 항공사가 별도로 정한 여객 또는 수하물의 항공 운송을 말한다.
5. 운송인이란 항공 운송인을 의미하는 것으로서 항공권을 발행하는 항공 운송인과, 동 항공권에 의거하여 여객 또는 그 수하물을 운송하거나 당해 항공 운송에 관련되는 기타 서비스를 이행하거나 이행할 것을 위임 받은 자를 포함한다.
6. 협약이란 1929년 10월 12일 바르샤바에서 조인된 "국제항공에 있어서의 일부 규칙의 통일에 관한 협약" (이하 "바르샤바 협약"이라 칭함) 또는 1955년 9월 28일 헤이그에서 개정된 협약 (이하 "개정 바르샤바 협약"이라 칭함) 또는 1999년 5월 28일 몬트리올에서 개정된 "국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약"(이하 "몬트리올 협약"이라 칭함)으로서 그 중 적용되는 것을 말한다.
7. 전항의 "협약에 정의된 것 이외의 국제 운송"이란, 바르샤바 협약에서 정의된 국제 운송 또는 개정 바르샤바 협약에서 정의된 국제 운송 또는 몬트리올 협약에서 정의된 국제 운송의 범주에는 포함되지 않는 운송으로서, 당사자간의 계약에 따라 출발지와 착륙지가 2개 이상의 국가에 위치하는 운송을 말한다. 이 정의에서 말하는 "국가"란 한 나라의 주권, 종주권, 위임 통치, 신탁 통치 또는 권력 하에 있는 모든 영역을 포함한다.
8. 태리프란 이스타항공이 여객 및 수하물의 국제 운송에 적용하는 운임, 요율 및 요금과 동 운송에 관련된 규정 및 절차를 말하며 이는 본 운송 약관의 일부를 구성한다.

9. 계약조건이란 항공권에 포함 또는 함께 전달되는 "계약조건"이라고 별도로 명시되거나, 본 운송약관과 고지문구에 명시된 조항을 뜻한다.

10. 항공권이란 이스타항공 또는 이스타항공을 대신해서 여행사가 본 운송약관에 따라 이스타항공 국제운항 노선상의 여객운송을 위하여 발행한 항공사의 데이터베이스에 기록된 전자 기록 또는 이를 출력한 문서를 말하며, 여객의 여정, 운임안내 및 계약조건, 고지사항을 포함한다.

11. 불가항력이란 여객이 통제할 수 없는 특별하고 예측 불가능한 상황으로 모든 주의를 기울임에도 불구하고 당해 결과를 피할 수 없었거나, 없는 경우를 말한다. (교통 상황 또는 항공편의 취소 등은 제외한다.)

12. 일반운임이란, 통상적인 항공 운송을 위해 설정되어 있는 비할인 운임이다.

13. 특별 운임이란 일반운임 이외의 운임을 말한다.

14. 일(日)이란 일요일과 법정 공휴일을 포함한 총 일력 일수를 말한다. 단, 통지를 할 경우에 당해 통지 일은 일수 계산에 포함되지 아니하며, 유효기간의 산정을 위한 경우에는 항공권 발행일 또는 여행 개시일은 계산치 아니한다.

15. 도중 체류란 여행의 중단과 동의어로서 운송인의 사전 합의 하에 출발지와 목적지간의 지점에서 의도적으로 여객이 여행을 중단하는 것을 말한다.

16. 탑승수속(체크인, CHECK-IN)이란 항공사에서 여객이 항공편에 탑승하는데 필요한 제반 절차를 수행하는 것을 말한다. 즉, 좌석 배정, 탑승권 제공, 수하물 위탁 등의 과정으로 이루어진다.

17. 탑승수속 마감시간이란 여객이 탑승수속과 탑승권 수령을 완료하여야 하는, 항공사에 의해 정해진 시간을 말한다.

18. 소아란 각각의 여행 개시 전 만 2세 이상 만 12세 미만의 사람을 말한다.

19. 유아란 각각의 여행 개시 전 만 2세 미만의 사람을 말한다.

20. 수하물이란 여객이 자신의 여행과 관련하여 착용, 또는 사용하거나 안락 또는 편의를 위하여 필요한 물품, 용품 및 기타 휴대품을 의미하며, 별도로 명시되어 있지 않는 한 위탁 수하물 및 휴대 수하물(기내 수하물)을 공히 포함한다.

21. 위탁 수하물이란 여객이 운송인에게 위탁을 맡겨 운송을 위해 항공기에 탑재되는 수하물로 운송인이 위탁수하물표를 발행한다.

22. 휴대 수하물(기내수하물)이란 항공기 기내로 반입할 수 있는 수하물을 말한다.

23. 위탁수하물표란 위탁 수하물의 식별과 운송을 위하여 발행된 증표이다.

24. 왕복 여행이란 왕편 또는 복편 운임의 동일 여부를 불문하고 한 지점으로부터 타 지점으로 여행하고 왕편과 동일한 항공로를 통하여 출발 지점에 복귀하는 여행을 말한다. 또는 한 지점으로부터 타 지점에 여행하고 왕편과 상이한 항공로로 출발 지점에 복귀하되 왕편 및 복편에 동일한 통상 직행 편도 운임이 설정되어 있는 경우의 여행을 말한다.

25. 연결 항공권이란 한 여객에게 동시에 발행되는 2구간 이상의 항공편으로 단일운송 계약을 형성한다.

26. 오픈-죠 여행이란 근본적으로 왕복 여행의 성격을 가진 여행이지만, 한 국가 내의 출발 지점과 도착 지점이 상이하거나 타국 내의 도착 지점과 출발 지점이 상이한 여행 또는 4개 지점이 모두 상이한 경우의 여행을 말한다.

27. 손해란, 항공 운송이나 그에 부수하여 운송인이 행하는 서비스와 관련해서 발생하는 사망, 상해, 지연, 분실 또는 기타 여하한 성질의 손해도 포함한다.

28. 간접 손해란 수하물의 분실, 손상 또는 인도 지연 등의 결과로 초래되어 여객이 자비 부담으로 처리한 손해 및 기타 입증 가능한 손해를 말한다.

29. SDR (SPECIAL DRAWING RIGHTS) 이라 함은 국제통화기금이 정하는 특별인출권을 말한다.

제 2 조 약관의 적용

1. 총 칙

본 운송약관과 기타 적용 태리프의 어떠한 규정도 협약의 규정을 수정하거나 포기하는 것은 아니다.

2. 적 용

본 운송약관은 협약에 저촉되지 아니하는 범위 내에서 또한 전적으로

이스타항공의 국내운송약관이 적용되는 경우를 제외하고는, 본 운송 약관과 관련하여 공시된 운임, 요율 및 요금으로 이스타항공에 의하여 수행되는 여객과 수하물의 운송 및 이에 부수하는 모든 서비스에 적용된다.

3. 무상 운송

무상 운송에 관하여는 이스타항공은 별도로 정하는 바에 따라 본 약관의 전부 또는 일부의 적용을 배제할 권리를 보유한다. 단, 그러한 적용의 배제는 법령, 정부규정, 명령(협약 포함)을 위배할 수는 없다.

4. 전세 운송 계약

이스타항공과의 전세운송계약에 의거 행하는 여객 및 수하물의 운송에 대하여는 당해 전세운송계약이 우선하여 적용되며, 전세운송계약에 명시되지 않은 사항에 대하여는 본 운송약관을 적용한다. 여객은 전세운송계약에 의한 운송을 수락하여 운송이 이루어지는 경우, 이스타항공과의 전세운송계약 당사자의 여부에 관계없이 당해 전세운송계약 및 본 운송약관에 동의하는 것으로 간주된다.

5. 효 력

모든 여객 및 수하물의 운송은 여객이 예매하는 당일에 유효한 항공 운송 일정에 적용되는 운송약관과 기타 적용 태리프에 의거한다.

6. 예고 없는 변경

이 약관 및 이 약관에 의거하여 정하여진 규정은, 관련 법령, 정부, 명령 또는 지시, 서비스 개선 등에 의하여 불가피하게 필요한 경우에는 예고 없이 변경될 수 있다. 단, 여행이 이미 개시된 이후의 그러한 변경은 당해 운송계약에는 적용되지 아니하며, 변경 전 홈페이지 게시 등의 방법으로 사전 공지한다.

7. 공동운항 편

가. 이스타항공은 타 항공사와의 공동운항 협정에 따라 타 항공사가 운항하는 항공편에 이스타항공의 상호 또는 항공사 코드를 부여하여 항공권을 판매할 수 있으며, 여객이 동 서비스를 이용할 경우 실제 운항하는 항공사를 여객에게 고지한다.

나. 공동운항 항공편에 의한 여객 및 수하물의 운송에 대해서는 본 운송약관을

적용한다.

다. 단, 다음의 사항에 대해 이스타항공의 운송약관과 다른 규정이 적용될 수 있으며, 그러한 경우 실제 운항 항공사의 규정에 따른다.

1)탑승수속 마감시간 및 절차

2)특별한 도움을 필요로 하는 여객의 운송

3)무료 수하물 허용량 및 초과수하물 요금

4)특수 수하물, 애완동물 반입규정 및 요금

5)기내식 제공여부 및 종류

제 3 조 항공권

1. 총 칙

여객이 적용 운임을 지불하지 않거나, 이스타항공의 신용거래 조건에 따르지 않는 한, 이스타항공은 항공권을 발행치 아니하며 여하한 경우에도 운송을 행하지 아니한다.

2. 항공권의 유효성 및 유효기간

가. 항공권은 항공권에 기재된 경로를 거쳐 출발지 공항으로부터 도착지 공항까지의 운송과 예약 등급에 대한 운송을 위하여 효력을 가지며 하기 "나" 호에서 정하는 기간 내에 유효하다.

나. 항공권에 별도로 명시된 경우를 제외하고는, 항공권의 유효기간은 전체 미사용 항공권의 경우 발행일로부터 1년이고 여행 개시 후에는 최초 출발일로부터 1년이다. 항공권상의 예약 등급(Booking Class)과 해당 승객의 예약 기록(Passenger Name Record: PNR) 상의 예약 등급은 일치하여야 한다. 상기 예약 등급이 상이한 경우, 해당 승객의 탑승이 거절될 수도 있으며 정해진 차액을 징수 시에 한해 탑승이 허용될 수 있다.

3. 항공권의 유효기간 연장

가. 항공권의 유효기간은 운임의 추징 없이 다음과 같이 연장될 수 있다. (단, 운임의 조건에 따라 예약변경 수수료는 해당 경우에 따라 부과될 수 있다.)

1)아래의 경우 당해 유효기간을 초과하여 30일까지

가)이스타항공 당해 유효기간 중에 이 여객의 좌석이 확약되어 있는 항공편을 취소 또는 지연한 경우 (운임조건에 따라 예약변경 수수료 부과)

나)이스타항공이 여객의 출발지, 목적지 또는 도중 체류지로서 지정된 지점에 기항치 아니한 경우

다)이스타항공이 운항시간표에 따라 정상적으로 운항하지 못한 경우

라)이스타항공 사정에 의하여 여객이 타 항공편에 접속되지 못한 경우, (타 항공편 연결에 따른 운임차액 또는 Endorsement비용은 지불하지 아니한다.)

마)이스타항공이 객실 등급을 변경한 경우

바)이스타항공이 사전에 확약한 좌석을 제공할 수 없는 경우

나. 질병으로 인한 여행 중단

적용 태리프에 별도 규정이 없는 한, 여객이 여행 개시 후 임신을 제외한 발병으로 항공권의 유효기간 내에 여행을 완료하지 못하는 경우에, 이스타항공은 건강 진단서에 따라 여행이 가능하게 되는 날 까지 또는 그러한 날로부터 운임이 지불된 등급에 탑승이 가능하며, 여행이 재개되는 지점 또는 최종 접속 지점을 출발하는 첫 항공편까지 유효기간을 연장한다. (단, 해당 고객이 건강진단서 제출 시라도 발생하는 항공운임차액은 해당 고객이 지불하여야 한다.)

다. 여객이 여행 중에 사망한 경우에 당해 여객의 동반 직계가족 또는 기타 동반자의 항공권 유효기간은 사망일로부터 45일까지 연장될 수 있다.

라. 최단 체류 요건이 포함되어 있는 특별 운임으로 판매된 항공권의 경우

1)여행 중 사망한 여객의 직계가족에 대한, 또는

2)여행 중 사망한 여객의 기타 실제 동반자에 대한 최단 체류 요건은 당해 사망 증명서 또는 동 사본의 제출 시 유보된다.

4. 비 양도성

가. 항공권은 양도가 불가능하다.

나. 운송을 제공 받을 권리를 가진 자 또는 환불 받을 권리가 있는 자 이외의 자에 의해 항공권이 제시된 경우, 이스타항공이 그러한 항공권에 의해 운송을 제공했거나 환불한 것에 대해서, 운송을 제공받을 권리가 있는 자 또는 당해 환불을 받을 권리가 있는 자에게 이스타항공은 책임을 지지 아니한다. 항공권이 피발행자 이외의 자에 의하여 사용된 경우에는

피발행자의 인지 또는 동의 여부를 불문하고 이스타항공은 이러한 부당 사용으로부터 기인하는 부당 사용자의 사망, 상해 또는 그의 수하물 또는 기타 휴대품의 분실, 파손 또는 지연에 대하여 책임을 지지 아니한다.

제 4 조 도중 체류

정부의 요구에 의하여 금지된 경우를 제외하고는 항공사 태리프에 규정된 제한, 금지 또는 추가 도중 체류 요금 사항에 따르며 운송인과 사전에 합의하여 항공권상에 명시되어야 한다.

제 5 조 운임 및 요금

1. 적용 운임 및 요금
   가. 본 운송약관 및 적용 태리프에 별도로 정한 경우를 제외하고는, 본 운송약관 및 기타 적용 태리프에 의거하여 운송에 적용할 운임 및 요금은 항공권상에 명시된 날짜 및 경로에 따른 여행을 위한 운임으로 이스타항공에 의하여 적법하게 공시되어 발권 일에 유효한 것으로 한다.
   나. 적용 태리프에 별도로 정하는 바를 제외하고는 운임은 양방향에 적용되며 운임과 관련하여 공시된 경로에 한하여 적용된다.
   다. 여객요청에 따른 여정 변경 시, 여정 변경일에 유효한 운임 또는 요금에 따라 승객의 운임 또는 요금을 재계산한다.
   라. 적용 태리프에 별도로 정하는 바를 제외하고는 적용 태리프에 공시된 직행 운임은 동일 지점간의 동일 등급에 적용되는 구간운임을 합산한 운임에 우선하여 적용하여야 한다.
   마. 적용 태리프에 별도로 정하는 바를 제외하고는 적용 태리프에 공시된 운임은 동 운임이 적용되는 등급의 좌석 1개를 여객이 사용할 수 있도록 하는 것이다.

2. 미 공시 운임의 산출
   어느 2개 지점간에 운임이 공시되어 있지 않은 경우에는 적용 태리프에

정하는 바에 따라 운임을 구성, 산출한다.

3. 운임 및 요금의 지불

운임 및 요금의 지불은 외환 관계법 및 정부의 규정에 반하지 아니하고, 이스타항공이 수수할 수 있는 경우에 한하여 운임 및 요금이 공시된 통화 이외의 타 통화 수단으로 할 수 있다.

가. 적용 환율

적용 태리프에 별도로 규정되어 있지 않는 한, 공시운임 또는 요금을 판매 통화로 환산하기 위해서는 이스타항공이 설정한 환율을 사용한다.

나. 원화 이외의 통화로 지불될 경우

법령 또는 정부가 별도로 정하는 바를 제외하고, 발권 또는 요금 징수를 위하여 공시운임 또는 요금을 외화로 환산할 경우에 이스타항공이 적용하는 환율은 은행 대 고객 매입률이며, 매주 월요일의 최종 환율을 그 주 화요일부터 다음 주 월요일까지 주간 단위로 사용한다.

1)월요일이 공휴일인 경우에는 전주 금요일의 환율을 화요일부터 다음 주 월요일까지 사용한다.

2)외화로 지불된 항공권 또는 요금의 국내 환불 시에는 환불 접수 일에 유효한 은행 대 고객 매입률을 사용한다.

3)재 발권으로 인하여 요금을 추징하여야 할 경우 추징 요금에 대해서만 재발권일에 유효한 은행 대 고객 매입률을 적용한다.

다. 유효한 은행 대 고객 매도율 또는 매입률이라 함은 그 주의 화요일부터 다음 주 월요일까지 사용할 그 주 월요일의 은행 대 고객 매도율 또는 매입률을 말한다.

제 6 조 예 약

1. 총 칙

항공권은 좌석이 예약된 항공편과 해당 예약기록이 항공사의 예약시스템과 동일해야 유효하다. 좌석 예약이 되어 있지 아니한 미사용 항공권이나 그 쿠폰, 항공권 상에 명기된 예약을 변경코자 하는 여객에 대하여는 예약 확약에 있어서 우선권이 인정되지 아니한다.

2. 예약의 조건

가. 특정 항공편에 대한 좌석의 예약은 당해 좌석의 예약이 결제가 완료되고, 확약된 예약의 기록이 이스타항공의 예약 시스템 내에 반영되어 있을 경우에 유효하다. 여객이 이스타항공이 정하는 시간까지 예약된 좌석에 대한 항공권을 구입하지 아니하는 경우에는 이스타항공은 사전 통고 없이 당해 예약을 취소한다.

나. 좌석배정은 항공편의 취소, 지연, 기종의 변경 등 부득이한 사유로 인하여 예고없이 변경 될 수 있으며, 이스타항공은 항공기내 특정 좌석의 배정을 보증하지 아니한다.

3. 예약의 재확인

가. 계속 여행 구간 또는 왕복 구간의 예약은 정해진 시간 내에 재확인이 필요할 수 있다. 이스타항공은 예약 재확인이 필요할 경우 재확인 시한과 방법, 장소를 여객에게 통보한다. 여객이 예약 재확인을 하지 않은 경우 계속편 또는 왕복편 예약은 취소될 수 있다. 이스타항공은 여객이 계속 여행을 원하고 항공편에 좌석이 있는 경우 당해 예약을 재사용하여 운송하고, 항공편에 좌석이 없을 경우 여객의 다음 또는 최종 목적지까지 운송하기 위한 합리적인 조치를 취한다.

나. 타 운송인에 의한 운송이 포함될 경우 그 구간의 예약 재확인 필요 여부는 개인 정보 주체자인 예매자, 탑승자에 한해 확인되어야 한다. 예약 재확인이 필요할 경우 여객은 항공권상에 해당 항공편의 운송인으로 지정된 항공사에 예약 재확인을 하여야 한다.

4. 통신비

예약에 관한 여객의 특별 요청에 따라 이스타항공이 지불했거나, 청구받은 전화, 전보, 무선 전신 등의 통신비는 당해 여객이 부담한다.

5. 예약의 취소

예약 확약된 여객이 예약한 항공편에 대하여 사전 통보 없이 탑승하지 않는 경우, 이스타항공은 여객의 편도 또는 왕복편 그리고 계속편의 예약을 취소할 수 있다. 또한 여객이 사전 취소 통보를 하는 경우라도 이스타항공은 계속편의 예약을 취소할 수 있다.

6. 확약의 사전 취소 및 예약 부도 위약금

가. 본인 사정으로 인해 확약한 항공편을 탑승하지 않으려는 여객은 당해 항공편 수속마감 시간까지 이스타항공 지점 또는 엉업소 등에 확약 취소를 통고하여야 한다.

나. 당해 항공편 수속 마감 시간까지 상기 "가"항의 취소 통고를 행하지 아니하고 당해 항공편을 탑승하지 아니할 경우, 또는 탑승 수속 후 탑승을 하지 않은 경우에는 이스타항공이 별도로 규정한 예약 부도 위약금을 징수한다.

7. 개인정보

여객이나 여객의 대리인은 항공편 예약이나 기타 서비스 제공을 요청하는 경우, 필요한 여객의 개인 정보(성명, 전화번호, 주소, 신용카드 번호 등)를 이스타항공에 제공하여야 한다. 이스타항공에 제공된 여객의 개인정보는 여객이 요청한 항공편 예약, 기타 서비스 제공을 위해 필요하다고 이스타항공이 판단하는 경우 이스타항공 지점/대리점, 타 항공사, 제휴사, 서비스 제공사로 제공될 수 있으며, 출발지, 경유지 또는 목적지 국가의 법령, 규정, 명령, 요구에 의해 요청되는 경우 해당 국가기관이나 단체에 제공될 수 있다.

제 7 조 탑승수속과 항공기탑승

1. 탑승수속 (좌석배정 및 수하물 위탁)

가. 여객은 항공기 출발 전에 출국에 필요한 절차(보안검색, 출국심사 등)를 완료할 수 있도록, 이스타항공이 지정한 시간보다 늦지 않도록 충분한 시간 전에 좌석 배정 및 수하물 위탁을 마쳐야 한다.

나. 각 공항 별로 공항사정에 따라 지정된 시간은 달라질 수 있으며 여객은 동 시간을 파악하고 지켜야 한다.

다. 이스타항공은 정해진 시간 내에 여객이 좌석배정 및 수하물 위탁을 하지 않을 경우 당해 여객의 예약을 통보 없이 취소할 권리를 보유한다.
이스타항공의 탑승수속 시간은 홈페이지에 명시되어 있으며, 이스타항공이나 대리인에게 확인이 가능하다.

2. 항공기 탑승

가. 여객은 이스타항공이 좌석 배정 시 지정한 시간까지 탑승구에 도착하여야 한다.

나. 이스타항공은 여객이 정해진 시간까지 탑승구에 도착하지 못할 경우, 해당 승객의 운송을 거절할 수 있으며, 지정된 좌석 또는 왕복좌석을 취소할 수 있다.

3. 책 임

이스타항공은 동 조항의 규정 미준수에 따라 발생한 여객의 손해 또는 비용에 대하여 책임을 지지 않는다.

제 8 조 운송의 거절, 제한 등

1. 운송 거절 권리

가. 이스타항공은, 특정 여객에게 운송을 제공하지 않을 것임을 사전에 서면으로 통고한 후에는 하시라도, 항공사의 합리적인 판단에 의거하여 당해 여객 및 수하물의 운송을 거절할 수 있다.

나. 이스타항공은, 아래의 사실이 발생하거나, 발생 가능성이 있다 합리적으로 판단하는 경우, 여객 및 수하물의 운송을 거절하거나 도중 지점에서 하기(下機)조치 할 수 있다.

1)여객이 인명 또는 재산의 안전을 위한 정부 기관 또는 항공사의 지시나 요구에 따르지 않는 경우

2)정부의 적용 법률, 규정 또는 명령의 준수를 위하여 필요한 경우

3)여객 또는 수하물의 운송이 타 여객이나 승무원의 안전, 건강에 위해를 끼치거나, 안락에 상당한 영향을 미칠 수 있는 경우

4)주류, 약물로 인한 손상을 포함하여, 여객의 정신적, 신체적 상태가 여객자신, 타 여객, 승무원 또는 재산에 유해하거나, 위험을 초래할 수 있는 경우

5)여객이 이전(以前)의 어느 항공편 탑승 중 부당 행위를 하고, 이스타항공이 그러한 행위가 다시 발생할 수 있다고 판단할 충분한 이유를 가진 경우

6)여객이 항공권의 명의인과 동일인 여부 확인 목적으로 이스타항공 또는

그의 지정 대리인이 요구하는 신분증 제시를 거부하거나, 본인임을 스스로 증명하지 못하는 경우

7)여객이 신체 또는 소유물에 대한 보안 검색을 거부하는 경우

8)여객이 통과지 국가, 또는 서류가 미비된 국가에 입국 시도 목적으로 여행 서류를 파기, 변경, 위조하거나, 확인증 발급 조건으로 이스타항공이 보관을 위하여 요구하는 여행 서류의 제출을 거부하는 경우

9)여객이 불법적으로 취득하였거나, 이스타항공 또는 그의 임명 대리점 이외의 자를 통하여 구입했거나, 분실, 도난 신고되었거나, 위조된 항공권을 제시하는 경우

10)탑승수속 및 탑승 시 위협적인 행동, 공격적인 행동, 욕설 또는 모욕을 주는 행위 등을 하는 사람으로서 다른 여객의 안전 및 항공기의 안전운항을 해칠 우려가 있는 경우

다. 항공사가 사전에 예견할 수 없었던 불가항력적인 상황으로 항공기 허용탑재량이 부득이하게 감소한 경우 항공사는 변경된 항공기 탑재 허용량을 충족시키기 위하여 최소한의 여객 또는 물품을 선정할 수 있다.
단 이 경우 이스타항공은 항공기 운항과 직접적인 직무를 담당하고 있지 않은 항공사 직원, 예약이 확인 되지 않은 승객, 예약이 확약된 여객의 순으로 탑승 유예 대상자를 선정한다. 단, 이 경우 유아를 동반한 여객 및 장애인, 임산부 등의 교통약자는 선정되지 않는다.

라. 초과판매 및 항공사의 귀책으로 허용탑재량이 부족할 경우 항공사는 자발적으로 탑승 유예여객을 유도할 수 있다. 비자발적 탑승 유예를 최소화 하기 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 유예대상자를 선정한다. 단, 이 경우 유아를 동반한 여객 및 장애인, 임산부 등의 교통약자는 선정되지 않는다. 비자발적 탑승 유예 여객은 적용 법령 및 국제협약에 따라 보상한다.

마. 상기 "가" 호 내지 "다" 호의 사유로 운송이 거절 되거나, 도중에서 하기(下機)되는 여객에 대하여는, 제11조 4항에 의거하여 항공권의 미사용 부분에 대한 환불을 행한다

2. 조건부 운송 인수

가. 이스타항공은 여객의 상태, 연령 또는 정신적, 신체적 조건이 여객 자신에게 유해하거나 위험을 초래할 수 있다고 판단할 경우, 그러한 상태, 연령, 정신적, 신체적 조건에 기인한 부상, 질병, 불구 또는 그의 악화나 여타 결과 (사망을 포함함)에 대하여 책임을 부담하지 않는다는 명시적인 조건 하에서 적용 태리프 및 관련 규정에 의거하여 운송을 행한다.

나. 비동반 소아, 장애인, 임산부, 질환자 기타 특별한 도움을 요하는 여객의 운송의 경우 항공사는 여객이 사전에 통보한 바에 따라 필요한 도움을 제공하기 위하여 가능한 노력을 다한다. 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. 이스타항공은 여객이 항공기 내에서 아래의 행위를 하는 경우 그러한 행위를 중지시키기 위하여, 신체의 억류를 포함하여, 필요하다고 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 고소(告訴)될 수 있다.

1)폭언, 고성방가 등 소란행위

2)기내에서의 제반 행위(흡연, 음주, 약물 복용, 소란행위를 포함하되, 이에만 국한 되지 아니함)에 대한 승무원의 정당한 지시, 요구를 거부하는 경우

3)성적 수치심을 유발하는 행위

4)기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위

5)승무원의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

6)항공기, 탑승 인원 또는 탑재된 재산에 위험을 초래하는 행위

7)타 여객 또는 승무원의 불안, 불편, 손해 또는 부상을 초래하는 경우

8)[항공법]제 61조의 2를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위

9)이에 준하는 항공기 안전 운항을 방해하는 행위로 승무원이 판단하는 경우

나. 상기 "가" 호에 언급한 행위의 결과로 발생하는 직간접적 손해에 대하여 당해 여객이 책임을 부담한다.

4. 전자기기

이스타항공은 항공기의 안전 운항에 영향을 미칠 수 있는 비행 모드가 지원되지 않는 전자기기(휴대 전화기, 텔레비전, 컴퓨터, 녹음기, 라디오, CD 플레이어, 전자 게임기, 전자 조종 장난감, 송수신기를 포함하되, 이에 국한되지 아니함)의 사용을 금지 또는 제한할 수 있다.

5. 부정탑승

무효 항공권, 위조 항공권, 타인 명의 항공권 또는 타인이 분실한 항공권을 소지하고 탑승한 경우, 부정탑승 행위로 규정하고(항공보안법에 의거 10년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 혹은 해당국가 법률규정 적용) 탑승을 거절할 수 있다.

제 9 조 수하물

1. 총 칙

수하물의 운송은 항공권에 기재된 여행 개시 당일에 유효한 운송약관과 기타 적용 태리프에 의거한다. 단, 해당 국가의 별도 규정이 있는 경우는 해당 국가의 규정이 우선한다.

2. 위탁 수하물

가. 본 약관의 여하한 조항도 운송인이 수하물 위탁의 편의를 제공할 수 없는 구간에 대하여 여객이 수하물을 위탁할 권리를 인정하지 아니한다.

나. 이스타항공이 위탁 수하물을 인도받은 경우, 전산망상 해당고객의 예약에 위탁 수하물 개수 및 중량을 반영한다.(이는 수하물 영수표의 발행을 의미하는 것임) 또한 항공사는 위탁된 수하물의 매 개수에 대하여 수하물표(청구표)를 발행한다.

다. 모든 위탁 수하물은 통상 취급 방법에 의하여 안전하게 운송될 수 있도록 슈트 케이스 또는 그와 유사한 용기에 적절히 포장되어야 한다. 파손되기 쉬운 물건, 부패성 물품, 화폐, 보석류, 은제품, 유가증권, 증권, 기타 귀중품, 견본 또는 서류는 위탁 수하물 내에 포함되어서는 안되며, 위탁 수하물로서 운송을 접수하지도 아니한다.

라. 위탁 가능한 시간 경과 후에 여객이 수하물 위탁을 의뢰할 경우 항공사는 이를 거절 할 수 있다.

마. 여객본인이 아닌 제3자로부터 대리위탁을 부탁 받은 물품에 대해 항공사는 탑재 및 위탁을 거부할 수 있다.

바. 타인의 수하물을 대리 위탁하여 발생한 여하한 손해에 대하여 항공사는 책임을 지지 않으며, 항공사에 손해가 발생한 경우 항공사는 그로 인한 직접 또는 간접의 손해에 대하여 배상을 청구할 수 있다.

사. 위탁 수하물은 가능한 한 여객과 동일 항공편으로 운송함을 원칙으로 한다. 다만, 안전과 보안상의 사유 또는 기타 사유로 여객과 동일한 항공편으로 운송이 불가한 경우에는 해당 항공편과 가장 근접한 시간의 탑재가 가능한 항공편으로 운송한다.

3. 수하물의 내용 조사

이스타항공은 안전과 보안상의 사유로 필요 시 여객의 입회 하에 그의 수하물의 내용물을 확인할 수 있으며 이러한 권리의 행사가 본 운송약관 및 제 규정의 의하여 운송이 거절될 내용물을 이스타항공이 운송하겠다는 의사표시 또는 합의로 간주되지 않는다.

4. 수하물의 인도

가. 위탁 수하물은 운송 계약에 의거 항공사가 발행한 수하물표가 이스타항공에 반환된 즉시, 당해 수하물표 소지자에게 인도한다. 이스타항공은 수하물표의 소지자가 수하물의 인도받을 정당한 권리자인지를 확인할 의무를 지지 아니하며 이를 확인하지 아니함으로써 직간접적으로 발생하는 여하한 분실, 손상 또는 비용에 대하여 일절 책임을 지지 아니한다. 아래 "다" 호에서 별도로 정하는 바를 제외하고는 수하물은 수하물표에 기재된 목적지에서 인도한다.

나. 수하물의 인도를 청구하는 자가 상기 "가"호에 정하는 바에 부합되지 않을 경우에는 그가 정당한 권리자임을 충분히 입증하고, 이스타항공이 요청하는 경우에는 당해 수하물의 인도로써 이스타항공에 초래될지도 모르는 손해를 배상한다는 충분한 보증 하에서만 이를 인도한다.

다. 정부의 규정에 반하지 아니하며 제반 사항이 허용하는 한, 위탁 수하물은 수하물 표 소지자가 요청하는 경우에는 "가"호의 정하는 바와 동일한

조건으로 출발지 또는 도중 체류지에서 인도할 수 있다. 이 경우 이스타항공은 당해 수하물의 운송을 위하여 지불한 요금을 환불할 책임을 지지 않는다.

라. 수하물표 소지인이 인도 시 서면에 의한 이의 제기 없이 수하물을 인수함은 당해 수하물이 양호한 상태로 운송 계약에 따라 인도된 증거로 간주된다.

5. 수하물 접수 불가 물품

이스타항공의 판단으로 수하물의 중량, 크기 또는 성질이 항공기에 의한 운송에 부적당한 경우에는 이스타항공은 출발 전 또는 운송 중 당해 수하물의 전부 또는 일부에 대한 운송을 거절할 수 있다.

가. ICAO(International Civil Aviation Organization) 및 IATA(International Air Transport Association)에서 규정하고 있는 위험물

나. 항공기 또는 인명, 재산에 위험을 초래할 우려가 있는 물품

다. 출발지, 도중체류지, 목적지 국가의 법령, 규정 및 명령에 의해 반입 및 반출이 금지된 물품

라. 운송 도중 파손의 우려가 있거나 부적절하게 포장된 물품

마. 안전에 관한 규정에 따른 제한 물품

바. 생동물

생동물은 장애인 보조견과 사전 승인된 여객 동반 반려동물에 한하여 운송이 가능하다.

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

아. 위탁 수하물 탁송 제한 품목(노트북, 컴퓨터, 핸드폰, 캠코더, 카메라, MP3 등 고가의 개인 전자제품, 화폐, 보석류, 견본류, 서류, 파손되지 쉬운 물품, 부패성 물품 등.) (리튬 배터리는 국제항공운송협회(IATA)위험물 규정에 의거하여 손님이 여행 중 개인 사용 목적으로 인정될 수 있는 소량에 한하여 운송을 허가하고 있다.)

상기 조항의 물품에 대해 운송 도중 발생한 파손, 분실 및 인도 지연에 대하여 이스타항공은 일절 책임을 지지 않는다.

6. 여객의 무료 수하물 허용량

여객의 무료 위탁 수하물 및 휴대 수하물 허용량은 별도의 이스타항공 국제여객운송 규정과 절차를 따른다. 위탁수하물의 크기와 무게는 3면의 합이 203cm를 초과하거나 무게가 32kg을 초과하는 경우 당사와의 사전 협의가 없을 시 수하물로서의 운송이 거절될 수 있다.

7. 기내 수하물

가. 기내 선반이나 여객 좌석 밑에 수용되고 삼면의 총합이 115cm(가로 55센티미터, 세로 40센티미터, 높이 20센티미터)이하로서 여객이 기내에 휴대하여 전적으로 보관하고 책임진다는 조건 하에 1개의 휴대 수하물이 무료로 허용된다.

나. 다음의 물품에 대해서는, 상기 "가"호에 추가하여 무료로 기내 휴대가 가능하다.

1)외투, 모포 또는 덮개

2)비행 중 독서할 독서류

3)비행 중 사용할 유아용 음식물

4)신체장애 여객이 사용하는 완전히 접을 수 있는 휠체어, 목발, 받침목 또는 의수, 의족류 등 보조기구

다. 상기 "가"항 규정에도 불구하고, 여객은 이스타 항공과의 사전 합의하에 기내에서 별도의 좌석을 점유하여야 하는 부피가 크거나 파손되기 쉬운 성질의 수하물을 기내에 휴대할 수 있다. 이 경우, 1개 좌석당 수하물의 최대 중량이 75킬로그램(165파운드)을 초과하지 않아야 하며, 이러한 수하물의 중량은 여객의 무료 수하물 허용량이나 초과 수하물 요금을 결정하는 데는 포함되지 않는다. 이와 같이 운송되는 수하물의 1개 좌석당 적용 요금은 당해 탑승구간 성인운임이 징수되며 출발 당일 추가 좌석을 구매 시에는 당해 탑승구간 성인 일반운임(Regular)을 기준으로 하여 징수한다.

라. '가'항의 규정에 위반되는 수하물 또는 기내 휴대수하물 허용 수량을 초과한 경우, 탑승구(Gate) 탑재 위탁수하물(Gate Bag)로 처리되며, 이스타항공이 정한 초과 수하물 요금이 초과 수하물 당 부과된다.

마. 특정 동물의 운송

시각장애인 인도견 또는 청각장애인 보조견은 여객의 무료수하물

허용량에 관계없이 아래 조건에 의거 무료 운송된다.

1) 여객이 동반하고, 별도로 좌석을 차지하지 아니하여야 한다.

2) 타 여객에게 불쾌감을 주거나 안전여행에 지장을 초래하지 아니하여야 한다.

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

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

5) 출도착 국가 검역과 세관을 비롯한 출입국 절차 수속은 여객의 책임이며, 장애인 보조견은 보조견 표지를 부착하여야 하며, 하네스 또는 목줄을 착용하여야 한다.

바. 여객이 동반하는 반려 동물

1) 반려 동물은 개, 고양이에 한한다.

2) 이스타 항공에서 정한 규정과 절차에 따라 예약 시 반려동물 사전 운송 신청을 하여야 한다.

3) 여객은 출도착 국가 검역과 세관을 비롯한 출입국 절차 수속은 여객의 책임이며, 각 국가별 요구하는 반려동물 운송을 위한 적법한 서류를 구비해야 운송이 가능하다. 동 과정에서 발생한 여객 또는 항공사에 부과된 벌금이나 비용 이체는 여객이 지불하여야 한다.

4) 여객이 동반하고 별도로 좌석을 점유하지 아니하여야 하며, 타 여객에게 불쾌감을 주거나 안전 운항에 초래하지 않도록 반려 동물은 반드시 별도의 운반용 용기에 수용되어 항공기에 탑재되어야 한다.

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

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

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

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

8. 초과 수하물 요금

가. 적용 태리프에 별도의 규정이 없는 한, 전기 "6"항 에서 정한 무료 수하물 허용량을 초과하는 수하물에 대해서는, 초과 수하물표 발행 당일 유효한 적용 태리프에 의거하여 별도의 초과수하물 요금을 부과한다.

나. 여객의 선택에 따라 초과 수하물 요금은 출발지에서 도중 체류지 경유 목적지에 이르는 전 여정에 대하여 지불할 수 있으며(당해 수하물이 목적지까지 위탁되지 않는 경우도 포함) 또는 출발지로부터 도중 체류지까지 지불할 수도 있다. 초과 수하물 요금을 도중 체류지까지 지불한 경우에는 여행이 재개될 때 당해 도중 체류지로부터 다음 도중 체류지 또는 목적지까지 초과 수하물 요금을 지불할 수 있다. 목적지까지의 초과 수하물표가 발행된 여행의 도중에서 초과 수하물의 증가가 발생한 때에는 이스타항공은 당해 증가분에 대하여 별도의 초과 수하물표를 발행하고 목적지 또는 도중 체류지까지의 당해 증가분에 대한 요금을 징수한다.

다. 여객이 이스타항공이 정한 지불방법 또는 신용거래조건에 따라 요금을 지불하지 않을 경우 이스타항공은 수하물 운송을 거절한다.

라. 여객의 경로가 변경되거나 그의 운송이 취소되는 경우에는 추가 운임 지불 또는 운임의 환불에 적용되는 규정이 초과 수하물 요금의 지불 또는 환불에도 동일하게 적용된다.

마. 스포츠 수하물 등과 같은 특수 수하물에 대해서는 항공사가 규정한 별도의 수하물 요금이 부과된다.

9. 종가 요금

가. 이스타항공은 종가 요금을 적용하지 않음을 원칙으로 한다. 만약 종가 요금 신고를 원하는 고객에 대해서는 운송이 거절될 수 있다.

나. 여객의 경로가 변경되거나 그의 운송이 취소되는 경우에는 추가 운임 지불 또는 운임의 환불에 적용되는 규정이 초과 수하물 요금 및 종가 요금의 지불 또는 환불에도 동일하게 적용된다. 그러나, 일부 구간에 대한 운송이 완료된 경우에는 종가 요금은 환불하지 아니한다.

10. 이스타항공에 의한 수하물의 인수

본 운송약관에 별도의 규정이 있는 경우를 제외하고는, 이스타항공의 노선, 또는 이스타항공과 1개 이상의 타 운송인이 관련된 노선상의 운송에 유효한 항공권을 여객이 제시한 경우 이스타항공은, 이스타항공이 지정한 시간 내에, 당해 항공권상에 명시된 당해 노선상의 운송을 위하여 여객이 위탁하는 수하물을 인수한다. 단, 이스타항공은 아래 경우에는 수하물을 인수하지 아니한다.

가. 항공권상에 기재된 목적지 이원 또는 경로상에 없는 지점으로의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

나. 도중 체류지 이원의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

다. 이스타항공과 수하물 연대운송협정이 체결되지 않은 운송인 또는 수하물 운송에 관한 규정이 상이한 운송인에게 이전 탑재할 지점 이원의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

라. 예약이 되어 있지 않는 구간 이원의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

마. 여객의 도착 공항과 접속 항공편의 출발 공항이 상이한 지점 이원의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

바. 수하물의 전부 또는 일부의 반환을 여객이 희망하는 지점 이원의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

사. 적용 요금이 지불되지 아니한 이원 구간의 운송을 위하여 위탁하는 수하물

제 10 조 항공편의 스케줄, 변경 및 취소

1. 스케줄

가. 시간표 또는 기타 유인물 등에 표시되는 시간은 예정에 불과한 것으로서 보증되는 것이 아니며, 운송계약의 일부를 구성하는 것도 아니다. 스케줄은 예고 없이 변경될 수 있으며, 이스타항공은 항공편 접속에 대하여도 일체 책임을 부담하지 아니한다. 이스타항공은 시간표 또는 기타 스케줄 표시상의 오기 또는 누락에 대하여 책임을 부담치 아니한다. 발착 일시 또는 항공편 운항에 관한 이스타항공 직원, 대리인 또는 대표자의 여하한

진술 또는 표시도 이스타항공을 구속할 권한을 갖지 아니한다.

나. 예약 시 이스타항공은 여객에게 예약시점에 유효한 예정된 운항시간을 통보하고, 항공권 발권 시 항공권상에 명시한다. 항공권이 발행된 후에도 예정된 운항시간은 변경될 수 있으며, 여객이 연락처를 이스타항공에 제공한 경우 그러한 변경사항을 통보한다. 단, 여객이 항공사로 유효한 연락처를 제공하지 않는 등 여객의 사정으로 변경사항을 통보 받지 못함으로 발생되는 손해에 대하여 이스타항공은 책임을 지지 않는다. 항공권을 구입한 이후에 운항시간이 변경되었으나 여객이 수용하지 않고, 이스타항공이 여객의 수용 가능한 대체편을 예약하지 못한 경우 제11조 4항에 따라 환불한다.

2. 변경 및 취소

가. 이스타항공은 예고 없이 운송인 또는 항공기를 변경 대체할 수 있다.

나. 이스타항공은 아래와 같은 경우 예고 없이 항공편, 후속 항공편 또는 예약을 취소, 중지, 변경, 연기 또는 지연시킬 수 있으며 또한 이착륙 여부를 결정할 수 있다. 이 경우 이스타항공은 본 운송약관의 정하는 바에 따라 항공권의 미사용 부분에 대한 운임 및 요금을 환불하는 이외의 여하한 책임도 부담하지 아니한다. 단, 이스타항공의 고의, 과실로 인한 운송의 불이행 및 지연의 경우, 이스타항공은 관련 약관 규정, 태리프 및 법규에서 정한 기준에 의거 배상을 행한다.

1)실제 발생하고 있거나 또는 발생할 우려가 있거나 혹은 발생이 보고된 것으로서, 운송인의 통제 능력 하에 있지 않은 불가항력적인 사실(기상조건, 천재지변, 파업, 폭동, 소요, 출입항 금지, 전쟁, 적대 행위, 동란 또는 국제관계의 불안정 등을 포함하되 이에만 한정되지 아니한다.) 또는 그러한 사실에 직접 혹은 간접적으로 기인하는 지연, 요구, 조건, 사태 또는 지시,

2)예측, 예기 또는 예지하지 못한 사실 및 안전점검/정비 시

3)정부의 규정, 명령, 요구 또는 지시

4)노동력, 연료 혹은 설비의 부족, 이스타항공 또는 타사의 인력상의 난점 등의 경우

다. 여객이 이스타항공이 요청한 운임의 전부 또는 일부의 지불을 거절하거나, 또는 여객의 수하물에 대해 요청된 요금의 지불을 거절하는 경우

이스타항공은 당해 여객 및 수하물의 운송권 또는 후속 항공권을 취소할 수 있다. 이 경우 이스타항공은 본 운송약관의 정하는 바에 따라 여객이 지불한 운임 및 요금의 미사용 부분을 환불하는 이외의 여하한 책임도 지지 아니한다.

3. 경로변경 및 접속불능

가. 이스타항공이 항공편을 취소하거나 운항시간표에 따라 정상적으로 항공편을 운항치 못하거나, 여객의 항공권상에 명시되어 있는 목적지 또는 체류지에 기착하지 못하거나, 사전에 확약된 좌석을 제공하지 못하거나, 또는 제8조 1항의 정하는 바에 따라 여객이 운송을 거절당한 경우 하기 조치 중 하나를 취한다.

1)좌석 제공이 가능한 이스타항공의 타 항공편으로 운송하거나,

2)경로 변경을 위하여 항공권의 미사용 부분을 타 항공사 또는 타 운송 기관에 이서하거나,

3)여객을 경로 변경하여 항공권 또는 유효한 쿠폰에 기재되어 있는 목적지 또는 도중 체류지까지 이스타항공의 운송 수단 또는 타 운송 기관에 의하여 운송하거나,

4)제11조 4항에 정한 바에 따라 환불한다.

나. 여객을 운송하는 운송인이 운항 시간표대로 운항하지 못했거나 또는 당해 항공편의 운항 시간을 변경했기 때문에 여객이 좌석 예약이 되어 있는 이스타항공의 접속 항공편에 탑승할 수가 없는 경우에는 동 여객을 운송한 운송인이 여객운송을 위하여 필요한 조치를 취한다. 이 경우, 이스타항공은 당해 접속 불능에 대하여 책임을 지지 않는다.

다. 이스타항공의 사정에 의하여 경로 변경을 한 여객에게는 당해 여객이 당초 운임을 지불한 등급의 무료 수하물 허용량을 그대로 적용한다.

제 11 조 환 불

1. 총 칙

미사용 항공권의 이스타항공에 의한 환불은 아래 조건에 따라 행한다.

가. 환불 신청은 출발일 기준 30일이 경과한 후 환불이 신청되는 경우에

이스타항공은 동 환불을 거절할 수 있다.

나. 아래 경우를 제외하고는 환불은 항공권에 여객으로서 성명이 기재된 자에게 행한다.

1)항공권이 크레디트 카드(Credit Card)에 의한 경우에 의거 발행된 경우에는 크레디트 카드에 명기된 자의 구좌에 환불한다.

2)구입자가 구입시에 환불 받을 자를 지정한 경우에는 환불은 당해 지정된 자에게 행한다. 그 외의 일반적인 환불 대상자는 예매자와 탑승자에게만 가능하다.

다. 환불을 위하여 제출한 서류상에 기재 또는 지정된 명의인, 회사 또는 대리점임을 표명하는 자에게 본 규정에 의하여 행하여진 환불은 유효한 환불이며, 이스타항공은 이후 진정한 권리자에 대하여 또 다시 환불해야 할 책임을 지지 아니한다.

라. 출국 의사를 증명하기 위하여 정부 기관 또는 이스타항공에 제출된 항공권에 대하여 이스타항공은 당해 여객이 당해 국가 체재 허가를 받았거나, 다른 운송인 또는 기타 교통 편에 의하여 출국할 것임을 충분히 입증하지 아니하는 한 환불을 거절할 수 있다.

2. 통 화

환불은 항공권이 최초로 구입된 국가 및 환불이 행하여지는 국가의 법령, 규정 또는 명령에 따라 행한다. 상기 규정에 따라 환불은 운임 지불 시 사용한 통화, 한국 또는 환불이 행하여 지는 국가의 법정 통화, 또는 항공권이 구입된 국가의 통화로서 운임이 당초 징수된 통화 금액에 상당하는 액으로 하되, 한국 내에서 환불을 요청하는 경우 한국의 법정통화인 한화로 환불하는 것을 원칙으로 한다.

3. 여객 사정에 의한 환불

가. 본 항에서 말하는 "여객 사정에 의한 환불"이란 4항의 "가" 호에서 말한 "이스타항공 사정에 의한 환불" 외의 항공권의 환불을 말한다.

나. 여객 사정에 의한 환불 시 환불액은 아래와 같다.

1)항공권을 일부도 사용하지 아니한 경우에는 지불 운임에서 적용 가능한 서비스 수수료 또는 위약금을 공제한 차액

2)항공권의 일부를 사용한 경우에는 지불 운임 총액과 항공권이 사용된

구간의 적용 운임 및 요금의 총액과의 차액에서 적용 가능한 서비스 수수료 또는 위약금을 공제한 차액

다. 항공권의 일부를 환불함으로써 당해 항공권이 운송이 금지된 지점간에 사용된 결과가 될 경우의 환불 금액은, 당해 항공권이 이스타항공의 운항권에 위배되지 않는 결과가 되는 지점까지 사용되었던 것처럼 간주하여 상기 "나"호 2)에 의거 결정한다.

4. 이스타항공 사정에 의한 환불

가. 본 항에서 말하는 "이스타항공 사정에 의한 환불"이란 항공편의 취소, 예약된 좌석의 이스타항공에 의한 제공 불능, 항공편의 연기 또는 지연, 예정된 도중 체류지의 생략 또는 제8조 1항에 정한 조건에 의한 운송 거절로 인하여 여객이 그의 항공권에 명시되어 있는 운송을 제공받지 못한 경우에 행하여지는 환불을 말한다.

나. 이스타항공 사정에 의한 환불 시 환불액은 다음과 같이 산출한다.

1)항공권의 일부도 사용하지 아니한 경우에는 지불한 운임의 전액

2)항공권의 일부를 사용한 경우에는 아래 방법에 의거 산출한다.

가)운송이 중단된 지점으로부터 항공권에 기재된 목적지나 도중 체류지 또는 운송이 재개된 지점까지의 미사용 구간에 적용되는 편도 운임(왕복 항공권의 경우에는 왕복 운임의 반액) 및 요금에 상당하는 금액 (당초 운임 계산에 할인이 적용된 경우에는 적용된 할인율에 상당하는 금액을 공제한 금액)

나)지불한 운임과 운송된 구간의 운임과의 차액

제 12 조 지상 운송 서비스

적용 태리프에 별도 규정이 없는 한, 이스타항공은 공항 지역 내, 공항과 공항간 또는 공항과 시내간의 지상 운송수단을 보유, 운행 또는 제공하지 아니한다. 지상 운송 수단이 이스타항공에 의해 직접 운행되는 경우를 제외하고는, 당해 운송은 이스타항공의 대리인이나 고용인이 아니며 그렇게 간주될 수도 없는 독립된 업체에 의하여 행하여 지는 것으로 간주한다. 당해 지상 운송 수단의 수배를 위해 여객을 돕는 과정에서 이스타항공의 직원, 대리인 또는 대표자가 행하는

여하한 행위도 당해 독립된 운행 업체의 작위 또는 부작위에 대해 이스타항공으로 하여금 책임지도록 하는 것은 아니다. 이스타항공이 여객을 위하여 당해 지상 운송 수단을 보유하고 운행하는 경우, 여객의 항공권, 수하물 영수표 및 수하물 가격에 대한 협약에 표기 또는 언급된 것을 포함하여 이스타항공의 운송 조건, 규정 등은 당해 지상 운송에 대하여도 적용되는 것으로 간주한다. 상기의 경우, 여객이 지상 운송 수단을 이용하지 않는 경우에도 이스타항공은 운임의 일부를 환불하지 아니한다.

제 13 조 세금, 이용료 및 요금 등

정부 당국 또는 공항 운영자에 의하여 부과되어 여객으로부터 징수하는 세금, 이용료 및 요금은 공시 운임 및 요금에 추가하여 징수한다. 이스타항공이 여객으로부터 징수하는 서비스 수수료 또는 이용료, 기타 사정 변경으로 인하여 발생하는 요금 등 기타 요금 또한 같다. 항공권 발행 후 새로운 세금, 이용료 및 요금이 부과되는 경우 승객은 이를 지불하여야 한다.

제 14 조 출입국 수속

1. 법령의 준수
   여객은 출발지, 경유지 또는 목적지 국가의 법령, 규정, 명령, 요구, 여행 요건 및 이스타항공의 규정 및 지시에 따라야 한다. 구두, 서면 또는 기타 방법으로 필요한 서류의 취득과 관련하여, 또는 당해 법령, 규정, 명령, 요구, 요건 또는 지시의 준수와 관련하여, 이스타항공의 직원이나 대리점이 여객에게 구두나 서면으로 제공한 조언 또는 안내에 대하여 이스타항공은 책임을 부담하지 아니한다. 또한 여객이 당해 서류를 취득하지 못하거나 또는 당해 법령, 규정, 명령, 요구, 요건 또는 지시를 준수하지 않음으로 인해 여객에게 발생하는 결과에 대해서 이스타항공은 일절 책임을 지지 아니한다.

2. 여권 및 사증
   가. 여객은 관계국의 법령, 규정, 명령, 요구 또는 요건에 의거 요구되는 일체의 출입국 서류 및 기타 서류를 제출하여야 한다. 이스타항공은 적용 법령,

규정, 명령, 요구 또는 요건에 따르지 않거나 서류가 미비된 여객의 운송을 거절한다. 이스타항공은 여객이 이 규정에 따르지 아니함으로써 입은 손해 또는 비용에 대하여 일체 책임을 부담하지 아니하며, 나아가 여객이 이 규정에 따르지 아니함으로써 이스타항공에 손해를 초래한 경우 여객은 이스타항공에 대하여 당해 손해를 배상하여야 한다.

나. 경유지국 또는 목적지 국가에서 여객의 입국 불허로 인하여 이스타항공이 정부의 명령에 의거 여객을 그의 출발지 또는 타 지점으로 송환하여야 할 경우, 적용 법령 및 규정에 위배되지 않는 한, 여객은 송환에 관련된 적용 운임을 이스타항공에 지불하여야 한다. 미 탑승 구간의 운송을 위해 여객이 이스타항공에 지불한 금액 또는 이스타항공이 보유하고 있는 여객 소유의 금전을 이스타항공은 당해 운임의 지불에 사용한다. 입국 거절 또는 추방 지점으로의 운송을 위해 징수한 운임은 환불 되지 않는다.

3. 세관 검사

여객은 세관과 기타 정부 관리의 요구에 따라 위탁 수하물 또는 휴대 수하물의 검사에 참관하여야 한다. 이스타항공은 여객이 본 조건을 따르지 아니한 경우, 여객에 대하여 책임을 부담하지 않는다. 여객이 본 조건을 따르지 아니함으로써 이스타항공에 손해를 끼친 경우 여객은 당해 손해를 이스타항공에 배상하여야 한다.

4. 정부의 규정

이스타항공이 적용 법령, 정부 규정, 요구, 명령 또는 요건에 의거 여객의 운송을 거절하여야 한다고 선의로 타당한 결정을 하여 여객 운송을 거절한 경우 이스타항공은 이에 대한 책임을 부담하지 아니한다.

제 15 조 운송인의 책임

1. 승계(연결) 운송인

1개 항공권 또는 그와 연결하여 발행된 연결 항공권에 의하여 2개 이상의 운송인이 접속하여 행하는 운송은 단일 운송으로 간주한다. 이 경우, 각 구간에서 여객의 여행과 관련하여 발생한 손해에 대한 배상책임은 해당 구간

운송인의 운송약관에 따라 결정되며, 타 운송인이 운송하는 구간에 대하여 책임을 지지 아니한다.

2. 적용 법규

가. 본 약관에 의한 국제운송은 바르샤바 협약 또는 개정 바르샤바 협약 또는 몬트리올 협약 중 적용되는 협약에서 정하는 책임과 제한에 관한 규정을 적용한다.

나. 상기 "가" 호에 정하는 바에 저촉되지 아니하는 범위 내에서 이스타항공이 행하는 모든 운송 및 기타 서비스는 다음에 따른다.

1)적용 법령 (협약을 시행하는 국내법 또는 협약에서 정하는 "국제 운송"이 아닌 운송에 대하여 협약의 규정을 준용하는 국제법 포함), 정부의 규정, 명령 및 지시

2) 이스타항공의 영업소 및 이스타항공 정기편이 운항되고 있는 공항 사무소에서 열람할 수 있는 본 운송약관 및 적용 태리프, 기타 제 규정 및 시간표 (단, 동 시간표에 기재되어 있는 출발, 도착 시간 그 자체는 포함되지 않음.)

다. 운송인의 명칭은 항공권상에 약어로 표기될 수 있으며 운송인의 주소는 항공권상에 운송인의 최초 약어 명칭과 동일한 행에 표시된 출발지 공항이다. "협약"의 목적상 합의된 도중 기착지란, 항공권 및 동 항공권과 연결되어 발행된 연결 항공권에 명시된 출발지와 목적지를 제외한 지점, 또는 여객의 경로상 계획된 도중 착륙지로서 운송인의 운항 시간표에 표기된 지점이다. 각 운송인의 정식 명칭과 약어 명칭은 적용 태리프에 표기되어 있다.

3. 책임한도 및 구상권의 보유

협약 또는 기타 적용 법령에 별도로 정하는 바를 제외하고 이스타항공의 책임은 아래와 같다.

가. 총칙

1)운송 또는 그에 부수하여 이스타항공이 행하는 기타 서비스로부터 또는 그에 기인하여 발생하는 사망, 상해, 지연, 분실 또는 기타 여하한 성질의 배상 청구(이하 본 운송약관에서는 "손해"라 총칭 한다)에 대하여 이스타항공은 그 손해가 이스타항공의 고의 또는 과실에 기인하여

발생하였다는 사실이 증명되고 동 손해에 여객의 과실이 개재되지 않았다는 것이 증명된 경우 외에는 책임을 부담하지 아니한다.

2)이스타항공이 법령, 정부 규정, 명령 또는 요건을 준수함으로써, 이스타항공이 관리할 수 없는 사유로 인하여, 또는 여객이 이들 법규에 따르지 않음으로써 직접 또는 간접으로 발생한 손해에 대하여 이스타항공은 일절 책임을 지지 아니한다.

3)본 운송약관 및 적용 태리프에 의거하여 행하는 운송으로부터 발생하는 간접 손해 또는 특별 손해 및 징벌적 배상에 대하여 이스타항공은 어떠한 경우에도 책임을 지지 아니한다.

4)본 약관 및 적용 태리프에 설정된 이스타항공의 면책 또는 책임 한도에 관한 제반 규정은 이스타항공의 대리인, 종업원 및 대표자 그리고, 운송을 위해 이스타항공이 사용하는 항공기의 소유자, 그의 대리인, 종업원 및 대표자 전원에게도 적용된다.

나. 여객의 사망, 상해 등 신체상 손해

이스타항공에 의해 행하여진 운송과 관련하여, 제삼자 또는 그의 대리인에 의한 손해배상청구가 아닌 이스타항공의 승객 또는 그 가족에 의하여 제기되는 손해배상청구에 한하여 다음의 호를 적용한다.

1)이스타항공은 여객의 사망, 부상 또는 기타 신체상해에 대한 일체의 손해배상청구에 대하여 개정 바르샤바 협약 제22조 (1)항에 따른 책임한도를 주장하지 아니한다.

2)이스타항공은 여객의 사망, 부상 또는 기타 신체상해와 관련된 손해배상청구에 대하여 151,880 SDR이하의 부분에 대해서는 개정 바르샤바 협약 제20조 (1항)의 규정을 적용하지 아니한다.

3)위 1)호 및 2)호에서 정한 경우를 제외하고 이스타항공은 소송 상의 청구이거나 소송 이외의 청구이거나를 불문하고 협약에서 정하여진 일체의 권리를 가진다. 또한, 이스타항공은 제삼자에 대하여 분담 및 면책 청구권을 포함한 모든 종류의 구상권을 보유한다.

4)위 1)호 및 2)호의 규정에도 불구하고 고의로 손해를 야기하여 여객의 사망, 부상 기타 신체상해를 일으킨 사람으로부터, 그 사람을 대리하여, 또는 그 사람에 관하여 제기된 손해배상 청구에 대하여 이스타항공은 협약 및 기타 법규에서 정하고 있는 운송인으로서의 모든 권리를 행사할

수 있다.

5)미국지역의 미국 사회보장기관 (U.S. Social Agencies)을 제외한 모든 사회보장기관 또는 기타 유사기관에 의한 손해배상 청구에 대하여 이스타항공은 개정 바르샤바 협약 제20조 (1항) 및 제22조 (1)항의 권리를 행사할 수 있다.

6)SDR로 표시된 금액을 각국 통화로 환산하는 경우, 소송의 경우에는 법원의 최종 판결일에 유효한 당해 통화와의 환율을, 소송 이외의 경우에는 지불하여야 할 손해배상금액이 합의된 날에 유효한 당해 통화와의 환율을 적용한다.

다. 수하물에 대한 손해

1)이스타항공은 이스타항공의 고의 또는 과실에 기인하는 것이 아닌 한, 여하한 경우에도 휴대 수하물에 대한 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다. 휴대 수하물의 탑재, 하기 또는 환적 시 이스타항공 직원의 여객에 대한 도움은 다만 여객에 대한 예우상의 서비스로 간주한다.

2)수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우 이스타항공의 책임 한도는 아래와 같다.

가)아래 나)호 이외의 운송의 경우 위탁수하물은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑 또는 그 상당액(미화 약 20불), 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우, 1인당 5,000 프랑스 골드프랑 또는 그 상당액 (미화 약 400불)로 한다. 여객에 대하여 위탁 수하물 전부가 아닌 일부를 인도하는 경우, 또는 위탁 수하물의 전부가 아닌 일부에 손해가 발생하는 경우에는 그 미인도 부분 또는 손해 부분에 관한 이스타항공의 책임은 그 위탁 수하물의 부분 또는 내용품의 가격에 불구하고, 중량에 기초하여 비례적으로 산출한다.

나)몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우에 이스타항공의 책임한도는 위탁수하물과 휴대수하물에 대해 1인당 1,519 SDR로 한다. 개인 소지품을 포함한 휴대수하물의 경우, 운송인, 그의 고용인 또는 대리인의 과실에 기인하였을 때에만 책임을 진다.

다)여객이 사전에 상기 책임한도 보다 높은 가격을 신고하고 적용 태리프에 의거 종가요금을 지불한 경우에는 이스타항공의 책임 한도는 당해 높은 신고 가격으로 한다. 여하한 경우에도 이스타항공은 여객이 실제로 입은

손해를 초과하여 책임을 지지 아니한다. 모든 손해 배상 청구 시에는 실손해액을 증명하여야 한다.

3)이스타항공은 여객 자신의 수하물 내용품에 기인한 여객의 수하물에 대한 손해에 대해서는 책임을 지지 아니한다. 여객은 자기 물품에 의하여 타 여객의 수하물 또는 이스타항공의 재산에 손해를 초래한 경우, 당해 여객은 이에 따라 이스타항공이 입은 일체의 손실 및 비용을 이스타항공에 배상하여야 한다.

4)여객의 위탁 수하물에 포함되어 있는 파손되기 쉬운 물건, 부패성 물건, 화폐, 보석류, 은제품, 유가 증권, 증권, 기타 귀중품, 서류 또는 견본의 분실, 손상 또는 인도의 지연에 대하여 이스타항공은 그 사실을 알고 있었느냐의 여부에 관계없이 책임을 부담하지 아니한다.

5)이스타항공은 이 약관의 규정상 수하물로 간주되지 아니하는 물품의 위탁을 거절할 수 있다. 그러나, 이스타항공에 인도되어 이스타항공이 접수한 그러한 물품은 수하물 가격 및 책임 한도의 적용을 받으며 또한 이스타항공의 공시 요율 및 요금의 적용을 받는다.

6)이스타항공이 타 운송인의 노선상의 운송을 위하여 항공권을 발행 하거나 수하물을 위탁 받는 경우, 이스타항공은 당해 운송인의 대리인으로서만 행위하는 것이며, 공동운항편은 동 조항에 해당되지 아니한다. 이스타항공은 이스타항공 노선 이외에서 발생한 여객의 사망, 상해, 지연 또는 휴대 수하물의 분실, 손상, 또는 지연에 대하여는 책임을 지지 아니한다. 또한, 이스타항공 노선 이외에서 발생하는 위탁 수하물의 분실, 손상 또는 지연에 대하여 책임을 지지 아니한다. 그러나, 이스타항공이 운송계약상 최초 운송인 또는 최종 운송인인 경우에 당해 위탁 수하물의 분실, 손상 또는 지연에 대하여 본 약관에 정해진 조항에 따라 여객은 이스타항공에 손해 배상을 청구할 권리를 가진다.

라. 스케줄 지연

여객의 지연에 대한 이스타항공의 책임은 여하한 경우에도 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니한다

4. 제소 원인

여객 및 수하물 운송과 관련한 손해 배상 청구 소송은 계약 불이행으로 인한

것이든지, 불법행위로 인한 것이든지, 또는 기타 사유로 인한 것이든지, 그 청구의 원인 여하를 불문하고, 협약에 정한 조건과 제한 하에서만 제기될 수 있다. 그러나, 협약은 손해 배상 청구권자가 누구이며, 청구권자가 가지는 권리가 무엇인가를 결정하는 데는 영향을 미치지 아니한다

제 16 조 손해 배상 청구 기한 및 제소 기한

1. 손해 배상 청구 기한

수하물에 손상이 있었을 경우에는, 인도받을 권리자가 손상을 발견한 후 즉시 또는 늦어도 인도받은 날로부터 7일 내에 이스타항공의 사무소에 이의를 제출하지 않는 한, 또한 지연 또는 분실의 경우에는 당해 수취인이 수하물을 처분할 수 있게 된 날(지연의 경우) 또는 수하물을 처분할 수 있게 되었어야 할 날(분실의 경우)로부터 21일 이내에 이스타항공의 사무소에 이의를 제출하지 않는 한, 여하한 손해 배상 청구도 인정되지 아니한다. 모든 이의는 상기 기한 내에 서면으로 제출 되어야 한다. 운송이 "협약"에서 정의한 "국제운송"이 아닌 경우에는 손해 배상 청구자가 아래 사항을 증명할 때에 한하여는 당해 이의 통지가 없는 경우에도 소송의 제기가 가능하다.

가. 당해 통지가 정당한(합리적인) 이유로 불가능했다.

나. 이스타항공의 기망에 의하여 당해 통지가 불가능했다.

다. 이스타항공이 여객의 수하물의 손해를 알고 있었다.

2. 제소 기한

이스타항공에 대한 책임에 관련한 제소는 여객이 목적지에 도착한 날, 항공기가 도착할 날로부터, 또는 운송이 중지된 날로부터 2년 내에 제기되어야 하며 그 기간 이후에는 이스타항공에 대한 여객의 제소권은 소멸된다.

제 17 조 법령 우선

항공권, 본 운송약관 또는 기타 적용 태리프에 정하는 규정이 법령, 정부의 규정, 명령 또는 요건에 위반되는 경우에 본 규정은 그에 저촉되지 않는 범위 내에서 유효하다. 어느 규정이 무효로 되더라도 타 조항에 영향을 주는 것은 아니다.

제 18 조 수정 및 포기

이스타항공의 대리인, 피고용인 또는 대표자는 운송계약, 본 약관 또는 기타 적용 태리프의 여하한 규정도 변경 또는 수정하거나 권리를 포기할 수 없다.

제 19 조 약관의 정본

국제여객운송약관은 국문판을 정본으로 한다.