

## 제4장 항공사 정보

항공권 변경 및 환불, 운임 관련 정보, 여객운송약관, 피해구제 절차 및 접수처, 편명공유 현황 등은 수시로 변경되는 사항이므로 항공권 구매 전 각 항공사 홈페이지 또는 서비스 센터를 통한 확인이 필요함.

### 제1절 일반 정보

#### 1. 항공여행을 위해 반드시 알아야 할 사항

- ❖ 항공권 구매 시, 항공 운송 약관 및 안내 사항을 통해 반드시 항공권 변경·취소 조건, 무료 수하물 허용량 및 초과 수하물 수수료, 항공운송 중 발생하는 신체·재산상의 손해에 대한 항공사의 책임 등을 파악해야 함.
  - ▶ 특히 얼리버드, 땡처리 등 다양한 프로모션을 통해 판매되는 항공권은 할인율이 큼에 따라 환불 수수료가 높게 책정되어 있는 경우가 많으므로 구매 전에 반드시 확인하여야 함.
  - ▶ 항공권 구매 후에는 여권 상 영문성명, 여정, 스탑오버(경유지 체류) 등의 예약내용 변경이 불가능하거나 변경에 따른 추가요금이 발생할 수 있으므로 결제 전 반드시 확인하여야 함.
  - ▶ 항공권 변경·환불 조건, 무료 수하물 허용량 및 초과수하물 요금 등은 노선, 항공권 예약 등급 등에 따라 상이하기 때문에 구매한 항공권에 적용되는 규정을 파악해야 함.

- ❖ 항공권에 명시된 시간과 스케줄은 변경 가능하며, 항공사는 책임지지 않음.
  - ▶ 변경된 스케줄이 전자항공권에 반영되지 않거나, 문자·이메일·전화·우편 등으로 안내되지 않을 수도 있으므로, 출발 전날 항공사를 통해 스케줄 변동 여부를 재확인하는 것이 바람직함.
- ❖ 운송인, 항공기는 변경 대체될 수 있으며, 항공 스케줄은 지연 및 결항될 수 있음.
- ❖ 여객이 항공사가 지정한 시간까지 탑승수속 및 탑승 마감시간을 준수하여야 하며, 항공사는 이를 미준수하여 발생한 여객의 손해 및 비용에 대해 책임지지 않음.
  - ▶ 특히, 항공운항 피크시간(인천공항의 경우 06~10시, 16~19시)에는 탑승수속·보안검색·출국심사·면세품인도 등에 소요되는 시간을 고려하여 출발 2~3시간 전까지 공항에 도착하여야 하며, 출발 30~40분 전까지 탑승게이트로 이동하여 대기하여야 함.
- ❖ 일부 항공편은 공동운항(코드셰어)에 따라 항공권 판매 항공사와 실제 운항 항공사가 다를 수 있음.
  - ▶ 공동운항편을 이용하는 항공교통이용자는 발권카운터, 수하물 정책 및 운송 계약에 따른 조건이 어느 항공사의 것인지 반드시 확인해야 함.
  - ▶ 일반적으로, 항공사가 직접 운항하고 타 운송인이 자사의 코드를 부여하여 항공권을 판매한 경우 항공권을 판매한 운송인의 운송약관이 적용됨.
- ❖ 항공 운송 약관에 의하면, 항공권상 명시된 여정 순서대로 사용하지 않을 경우, 환불 또는 무효 처리가 됨.
- ❖ 항공권 금액을 지불하였더라도, 탑승수속 당시 유효한 항공권을 소지하지 않은 여객의 운송은 거절될 수 있음.
  - ▶ 단, 분실에 대한 증거가 제시되거나 정당성이 인정되는 경우, 신항공권을 발행하고 이에 대한 서비스 요금을 징수함.
- ❖ 여객의 사정 이외의 사유로 예약된 항공권에 명시된 항공편을 제공하지 못하는 경우, 항공사는 타 항공편으로 운송하거나, 타 항공사 또는 타 운송기관에 이서하거나, 타 운송기관에 의하여 운송하거나, 환불함.

- ▶ 단, 타 항공사의 사정으로 파악된 당사의 항공편에 탑승하지 못한 경우, 항공사는 이에 대한 책임이 없음.
- ▶ 여객의 사정에 의해 환불할 경우 미사용 항공권의 지불 요금에서 위약금 및 환불 수수료를 공제하고 환불함.
- ❖ 항공사의 사정으로 인해 여객의 항공편 또는 좌석 변경이 이루어진 경우, 당초 무료 수하물 허용량을 그대로 적용함.
  - ▶ 항공사의 사정에 의한 환불의 경우, 미사용 항공권에 대해 전액 환불함.
- ❖ 항공편 출발 예정 시각 이전 항공사에 통보 없이, 여객의 사정으로 파악된 항공편에 탑승하지 않은 경우, 별도의 예약 부도 위약금을 지불할 수 있음.
  - ▶ 파악된 항공편에 대하여 사전 통보 없이 탑승하지 않은 경우, 항공사는 여객의 왕복편 또는 계속편의 예약을 취소할 수 있음.
- ❖ 여객이 탑승 구간 및 탑승 일자가 동일한 항공편을 두 개 이상 예약하거나, 당해 여객이 예약한 항공편을 모두 탑승하는 것이 불가능하다고 판단되는 경우 항공사는 사전고지 없이 예약의 일부를 취소할 수 있음.
- ❖ 항공사는 안전, 보안, 신분사항 등의 이유로 승객의 탑승을 거절하거나, 운항 도중 하기 조치를 취할 수 있음.
- ❖ 항공사의 고의, 과실로 인한 운송불이행 및 지연 이외에는 미사용 항공권의 환불 이외의 책임이 없음.
- ❖ 사전 배정된 좌석은 예고 없이 변경될 수 있음.
- ❖ 위탁수하물 도착 1주일 후에도 여객의 인도 요구가 없을 경우 항공사가 처분 가능함.
  - ▶ 파손되기 쉬운 물품, 중요서류, 의약품, 고가의 물품 등은 직접 휴대하며, 최종목적지 공항에 도착하여 수취한 위탁수하물이 파손되었거나 수하물이 도착하지 않은 경우 즉시 공항 내 항공사 직원에게 신고하여야 함.

## 2. 반입 금지 품목

- ❖ 안전상의 이유로 항공사는 특정 품목에 대하여 기내 반입이나 위탁 수하물로 운송을 거절할 수 있음.
- ❖ 일부 품목은 기내 반입이 금지됨.
  - ▶ 페인트,ライター용 연료와 같은 발화성/인화성 물질
  - ▶ 산소캔, 부탄가스캔 등 고압가스 용기
  - ▶ 총기, 폭죽 등 무기 및 폭발물류
  - ▶ 리튬배터리 장착 전동휠
  - ▶ 기타 탑승객 및 항공기에 위협을 줄 가능성이 있는 품목
- ❖ 일부 품목에 대해서는 소량으로 기내 반입할 수 있음.
  - ▶ 소량의 개인용 화장품 : 개별 용기당 100ml 이하로 1인당 총 1L 용량의 비닐 지퍼백 1개
  - ▶ 여행 중 필요한 개인용 의약품 : 의사의 처방전 등 관련 증명서를 제시하고 보안검색요원이 적정하다고 판단될 경우 비행 중 필요한 용량에 한해 기내 반입
  - ▶ 1개 이하의ライター 및 성냥 : 출발지 국가 규정에 따라 상이할 수 있으며, 중국 출발편의 경우 운송이 허용되지 않음.
  - ▶ 항공사의 승인을 받은 의료 용품
  - ▶ 1인당 2.5kg 이내의 드라이 아이스
- ❖ 다음의 물품은 수하물 탁송이 불가능함.
  - ▶ 파손 또는 손상되기 쉬운 물품
  - ▶ 전자제품 (노트북, 카메라, 핸드폰 등) 및 서류, 의약품
  - ▶ 화폐, 보석, 주요한 견본 등 귀중품

- ▶ 고가 (1인당 USD2,500을 초과하는 물품)
- ❖ 리튬배터리의 경우, 개인 용도의 휴대용 전자기기에 한하며 용량은 160Wh이내로 제한됨.
  - ▶ 여분 배터리는 단락방지 포장상태로 5개에 한하여 휴대수하물로만 운송이 가능함.
  - ▶ 단, 5개 중 100Wh 초과 160Wh 이내의 고용량 배터리는 2개 이내로 제한됨.
  - ▶ 충전용 보조배터리에 대해서도 여분 배터리와 동일한 규정이 적용되며, 용량이 표시되지 않았거나 확인이 불가할 경우에도 운송이 허용되지 않음.
  - ▶ 중국 출발편은 리튬배터리 운반에 대하여 특히 엄격히 적용하고 있으므로 이를 반드시 준수하여야 함.