

제5장 항공사 정보

제1절 운송약관에 관한 사항

1. 항공권

- ❖ 통상 운임으로 발행된 항공권의 유효기간은 운송 개시일로부터 1년이나, 일부도 사용되지 아니한 경우에는 항공권의 발행일로부터 1년임.
 - ▶ 그러나 할인 운임으로 발행된 항공권의 경우 유효기간은 1년 미만일 수 있음.
 - ▶ 계약 조건에 따른 항공권 예약 등급(Booking Class)와 유효기간 등은 발권된 전자항공권(E-Ticket)에 기록됨.
- ❖ 항공권은 유효기간 만료일의 24시에 실효됨.
 - ▶ 일반적으로 항공권 최종 구간의 여행은 유효기간 만료일의 24시 이전에 개시되어야 하며, 이 경우 최종 도착이 유효기간을 경과할 수 있음.
- ❖ 항공사의 과실, 질병으로 인한 여행 중단, 여행 동반객의 사망 등으로 항공권 유효기간 내 일정을 마치지 못하는 경우에는 유효기간을 일부 연장할 수 있음.
- ❖ 항공권은 출발지-중간 경유·체류지-목적지까지 순서대로 사용하여야 하며, 순서대로 사용하지 않은 경우 환불 또는 무효처리 될 수 있음.
 - ▶ 그러므로 여정의 변경이 필요한 경우에는 반드시 판매 항공사에 알려 항공권을 변경하거나 환불 후 새로운 항공권을 구매하여야 함.

- ▶ 항공권 변경 시에는 변경되는 내용이나 항공권 종류에 따라 변경 수수료 및 추가적인 운임이 부과될 수 있음.
- ❖ 항공권은 양보가 불가능하며, 항공사가 이를 인지하지 못하고 운송 서비스를 제공했다 하더라도 항공 여행 중 발생하는 모든 피해에 대해 항공사는 책임지지 않음.

2. 예약의 확약 및 취소

- ❖ 항공권은 좌석이 예약된 항공편 및 해당 탑승용 쿠폰에 명시된 구간에만 유효하며, 좌석 예약이 되어 있지 않은 경우 예약 확약에 있어 우선권이 인정되지 않을 수 있음.
- ❖ 항공권이 확약되어 있더라도 각 항공사가 정하는 시간까지 항공권을 구입하지 않은 경우 항공사는 사전 통고 없이 당해 예약을 취소할 수 있음.
- ❖ 여객이 항공권을 구매하고 좌석을 사전에 배정받았더라도 항공편 취소, 지연, 기종의 변경 등으로 인하여 예고 없이 좌석이 변경될 수 있음.
- ❖ 확약된 항공편에 대하여 여객이 사전에 통보 없이 탑승하지 않은 경우, 항공사는 여객의 왕복편이나 계속편의 예약을 취소할 수 있음.
- ❖ 여객이 탑승 구간 및 탑승 일자가 동일한 두 개 이상의 예약을 확정하는 등 항공사가 판단하기에 한 여객이 예약한 항공편을 모두 탑승하는 것이 불가능하다고 판단되는 경우에는 항공사가 사전 고지 없이 예약을 취소하기도 함.
- ❖ 여객이 본인 사유로 항공사에 사전고지 없이 확약한 항공편을 탑승하지 않은 경우 별도의 예약부도 위약금 등이 부과됨.
 - ▶ 일부 항공권인 탑승하지 않은 항공편에 대해 환불이 불가능하며 예약 변경만 가능하기 때문에 항공권 구매 시 변경 및 취소 조건 등을 확인하여야 함.

3. 탑승 수속 및 탑승

- ❖ 항공교통이용자는 항공기 출발 전 탑승 수속과 출국 수속을 완료할 수 있도록 충분한 시간 내에 공항에 도착하여야 하며, 항공사가 지정한 시간까지 좌석 배정 및 수하물 수속을 마쳐야 함.
 - ▶ 여객이 정해진 시간 내 탑승수속 및 출국수속을 완료할 수 없을 정도로 늦게 도착한 경우 항공사는 예약을 취소할 수 있음.
- ❖ 정해진 시간 내에 탑승 수속을 하였더라도 항공사가 좌석 배정 시 안내한 시간 까지 탑승구에 도착하지 않은 경우, 항공사는 예약을 취소할 수 있음.
- ❖ 여객의 탑승 수속 및 탑승 마감시간 미준수로 인하여 발생하는 여객의 손해 또는 비용에 대하여 항공사는 책임지지 않기 때문에 주의가 필요함.

4. 운송 거절 및 제한

- ❖ 항공사는 이미 항공편의 예약이 확정되었더라도, 일정한 조건에 따라 여객 및 수하물 등의 운송을 거절하거나 도중 지점에서 하기(下機) 조치를 할 수 있음.
 - ▶ 여객이 인명 또는 재산의 안전을 위한 정부 기관 또는 항공사의 지시나 요구에 따르지 않는 경우
 - ▶ 정부의 적용 법률, 규정 또는 명령의 준수를 위하여 필요한 경우
 - ▶ 여객 또는 수하물의 운송이 타 여객이나 승무원의 안전, 건강에 위해를 끼치거나 안락에 상당한 영향을 미칠 수 있는 경우
 - ▶ 주류, 약물로 인한 손상을 포함하여 여객의 정신적, 신체적 상태가 여객 자신, 타 여객, 승무원 또는 재산에 유해하거나 위험을 초래할 수 있는 경우
 - 여객이 정신적 또는 신체적 조건에 기인한 부상, 질병, 장애로 인하여 자신에게 위해를 가할 가능성이 있다고 판단되더라도 사망을 포함한 그 위해 결과에 대하여 항공사가 책임을 지지 않는다는 조건 하에 운송이 되기도 함.
 - ▶ 여객이 이전 어느 항공편 탑승 중 부당 행위를 하고, 해당 편에서도 그러한

행위가 다시 발생할 수 있다고 판단할 충분한 이유를 가진 경우

- ▶ 신분증 미제시 등 여객이 항공권에 기입된 명의인과 동일인임을 증명하지 못하는 경우
- ▶ 여객이 신체 또는 소유물에 대한 보안 검색을 거부하는 경우
- ▶ 여객이 분실, 도난 신고되거나 위조 등 불법적으로 취득한 항공권을 제시한 경우
- ▶ 만 18세 이상의 보호자가 동반하지 않는 만 5세 미만의 소아와 유아
 - 만 5세 이상 12세 미만의 소아의 경우 항공사와 사전 협의가 이루어지고, 출·도착 시 해당 공항에 보호자가 동반하는 것을 조건으로 운송이 가능함.
- ❖ 여객이 항공기나 타 승객에게 위협·불안·불편·손해 또는 부상을 초래하는 경우 항공사는 이를 중단시키기 위하여 신체적 억류를 포함한 조치를 취할 수 있으며, 운항 중 하기 조치 및 고소(告訴)될 수 있음.

5. 항공편 시간 변경, 지연 및 취소

- ❖ 항공사가 예약 시 안내하거나 발권된 항공권에 명시된 운항 시간표는 예정에 불과한 것으로 보장되는 것이 아니며 운송계약의 일부를 구성하지도 않음.
 - ▶ 이에 따라 항공사는 예고 없이 운항 시간표를 변경할 수 있음.
- ❖ 항공사는 예고 없이 운송인 또는 항공기를 변경·대체할 수 있고, 항공편을 취소·중지·변경·연기 또는 지연 시킬 수 있음.
 - ▶ 이 경우 항공사는 미사용 부분에 대한 운임 및 요금 환불 이외에 책임을 지지 않음.
- ❖ 항공사가 항공편을 취소하거나, 운항 시간표에 따라 정상적으로 운항하지 못하거나, 항공권상에 명시되어 있는 목적지 또는 체류지에 기착하지 못하거나, 사전에 약속된 좌석을 제공하지 못하는 경우 좌석 제공이 가능한 대체항공편을 제공함.
 - ▶ 필요에 따라 타 항공사의 항공편 또는 타 운송수단이 제공될 수도 있음.
- ❖ 운항 시간표대로 운항하지 못했거나 항공편의 운항 시간 변경으로 인해 여객이

연결편 항공기에 탑승하지 못하더라도 항공사는 이에 대해 책임지지 않으며 오직 항공사의 고의 및 과실로 인한 경우에만 여객에게 배상함.

- ❖ 여객이 항공사가 요청한 운임이나 수하물에 대해 부과된 요금의 지불을 거절할 경우 항공편의 예약이 취소될 수 있음.

6. 환불

- ❖ 미사용 항공권은 환불 할 수 있으나, 반드시 항공권 유효기간 내에 이루어져야 함.
- ❖ 항공권 환불 시 항공권을 최초로 구입한 국가 및 환불이 이루어지는 국가의 법령을 준수하며, 해당국의 법정 통화로 지급됨.
- ❖ 항공사의 고의 및 과실 등으로 인하여 항공편이 지연·취소되거나 예약된 좌석을 제공하지 못한 경우, 항공편의 운항 시간표가 변경된 경우는 미사용 항공권에 대해 별도의 수수료나 위약금 징수 없이 환불이 이루어짐.
 - ▶ 항공권을 일부 사용한 경우에는 지불한 운임과 운송된 구간의 운임의 차액만큼 환급됨.
- ❖ 여객의 사정에 의해 환불이 이루어지는 경우 환급금에서 서비스 수수료 또는 서비스 위약금을 공제한 금액만 환불이 이루어짐.
- ❖ 항공권을 분실한 경우 항공사에 알려야하며, 유효기간 만료일 30일 이내에 이루어져야 함.
 - ▶ 분실자가 항공사에 분실 사실을 알리기 전 해당 항공권의 환급, 항공권 재발행 또는 운송 계약 이행이 이루어지지 않은 경우에만 재발행 또는 전액 환불이 가능함.

7. 운송인의 책임

- ❖ 국제운송의 경우, 항공사는 항공운송인의 책임에 대한 국제협약에 따라 여객의 사망 및 신체적 부상, 지연, 수하물 피해에 대하여 보상함.

- ▶ 어떠한 협약이 되는지는 여객의 출발국과 최종목적지국이 가입한 협약에 따라 다르며, 크게는 바르샤바 협약, 개정 바르샤바 협약, 몬트리올 협약이 있음.
- ▶ 국내운송 및 국제운송이더라도 국제 협약의 적용이 되지 않는 운송의 경우 국내법 및 항공사 규정에 따라 보상함.

〈표 5-1〉 항공운송인의 책임

| 구분 | | 바르샤바 협약 | 개정 바르샤바 협약 | 몬트리올 협약 |
|-------------------|-------------|----------------------|-------------|---|
| 여객의 사망 및 부상 | 배상한도 | 16,600SDR | 33,200SDR | 무제한 |
| | 책임원칙 | 과실 책임 ¹⁶⁾ | 과실 책임 | 113,100SDR까지는 무과실 책임 ¹⁷⁾ 113,100SDR을 초과하는 경우 과실 추정 ¹⁸⁾ |
| 여객의 지연 | 배상한도 | - | - | 4,694SDR |
| | 책임원칙 | - | - | 과실 추정 |
| 위탁수하물의 분실, 파손, 연착 | 배상한도 | 1kg 당 17SDR | 1kg 당 17SDR | 1,131SDR |
| | 책임원칙 | 과실 책임 | 과실 책임 | 무과실 책임 |
| 기내수하물의 분실, 파손, 연착 | 배상한도 | 1인 당 332SDR | 1인 당 332SDR | 1,131SDR |
| | 책임원칙 | 과실 책임 | 과실 책임 | 과실 책임 |
| 제소기한 | 여객의 사망 및 부상 | 2년 | | |
| | 수하물 파손 | 7일 | 14일 | 7일 |
| | 수하물 분실 및 지연 | 14일 | 21일 | 21일 |

8. 수하물

- ❖ 수하물 중 항공기나 인명 또는 재산에 위험을 초래할 우려가 있거나, 운송 도중 파손되기 쉬운 것 등은 운송이 거절될 수 있음.

16) 과실 책임이란 항공사가 고의나 과실이 있어 발생한 손해에 대해서만 배상책임을 지는 것

17) 손해를 야기 시킨 사건이 항공사의 과실이 없이 발생하였다더라도 배상책임을 지는 것

18) 손해를 야기 시킨 사건이 항공사의 과실과 관계없이 발생하였다는 것을 항공사가 입증하는 것

- ▶ 또한 수하물의 중량, 크기 또는 성질이 항공 운송에 부적절하다고 판단되면 운송이 거절될 수 있음.
- ❖ 항공사는 위탁수하물을 인도 받으면 수하물을 식별할 수 있는 수하물표를 발행하고 여객에게 제공함.
- ❖ 항공사는 인도받은 위탁수하물을 가능한 여객과 동일한 항공편으로 운송하나, 안전과 보안상의 사유 또는 탑재량 관계 등 부득이한 경우 여객의 항공편과 가장 시간이 근접하고 수하물을 탑재할 수 있는 항공편으로 운송함.
- ❖ 각 항공사는 무료로 위탁할 수 있는 수하물 허용 기준을 수립하고 있으며, 이에 대해 항공권 홈페이지 등에 게재하고 예약 시 안내하고 있음.
 - ▶ 무료 위탁수하물 허용량은 여객의 항공편 예약 등급, 구간 및 품목에 따라 다르게 적용될 수 있음.
- ❖ 항공사의 무료 위탁수하물 허용량을 초과하는 수하물을 위탁할 경우, 운송 구간, 수하물 무게 및 크기 등에 따라 산정된 초과수하물 요금을 지불하여야 함.
- ❖ 무료 위탁수하물 허용량과 별개로 기내 선반이나 좌석 밑에 보관할 수 있는 기내수하물 반입이 가능하며, 일반적으로 삼면의 총합이 115cm 이하인 가방 1개 이내에서 허용됨.
- ❖ 고가의 위탁수하물에 대해서 여객은 항공사에 미리 신고하고, 그에 해당하는 종가요금을 지불할 수 있음.
 - ▶ 이 경우, 수하물의 파손 및 분실 등의 피해가 발생한 경우 신고된 금액으로 보상이 가능함.
- ❖ 반려동물을 운송하고자 하는 경우 항공사에 미리 알리고, 항공사의 승인을 받아야 함.
 - ▶ 항공사는 반려동물 또는 항공기의 상태에 따라 운송을 거절할 수 있음.

9. 반입 금지 품목

- ❖ 안전상의 이유로 항공사는 특정 품목에 대하여 기내 반입이나 위탁수하물로 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 등 액체류 : 개별 용기당 100ml 이하로 1인당 총 1L 용량의 비닐 지퍼백 1개
 - ▶ 국내선의 경우 1인당 음료수, 물병, 주류 등을 포함하여 2ℓ의 액체류 반입이 가능하며, 등도 반입이 가능함.
 - ▶ 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 드라이아이스
- ❖ 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.

10. 기타

- ❖ 항공사가 공동운항편 항공권을 판매한 경우, 판매한 항공사의 운송약관이 적용되나, 탑승수속 및 수하물 운송 규정, 추가 서비스 등은 운항사의 규정이 적용됨.
- ❖ 2017년 7월부터 국내선 이용 시, 신분증이 없으면 탑승이 불가능함.
 - ▶ 유효한 신분증은 주민등록증, 운전면허증, 여권, 공무원증, 국가기술자격증, 복지카드로 국가 기관이 발행한 사진이 부착된 신분증임.
 - ▶ 초등학교 이하의 경우 보호자의 확인 등을 통해 탑승이 가능함.
 - ▶ 신분증을 지참하지 않은 경우, 공항 인근의 주민자치센터 등에서 임시신분증을 발급 받을 수 있음.
- ❖ 여권, 비자 등 여객이 출발지, 경유지, 목적지 국가의 법령 및 여행 요건을 준수하지 않아 발행하는 결과에 대해 항공사는 책임지지 않음.
 - ▶ 또한 입국 거절 등으로 인해 본국으로 돌아올 때 필요한 운임은 여객이 부담하여야 함.
- ❖ 세관과 항공사는 보안의 이유로 여객의 수하물을 여객이 참관하지 않더라도 검색하고, 개봉하여 검사할 수 있음.