

국내여객운송약관



목 차

제 1 장 (총 칙)	1
제 1 조(정 의)	1
제 2 조(약관의 적용 및 변경)	2
제 3 조(비 치)	2
제 4 조(여객의 동의)	2
제 5 조(준거법 및 재판관할)	3
제 6 조(항공사 직원의 지시)	3
제 7 조(운항상의 변경)	4
제 2 장 항 공 권	4
제 8 조(항공권의 발행)	4
제 9 조(항공권의 유효성)	5
제 10 조(유효기간)	5
제 11 조(항공권 유효기간 연장)	5
제 12 조(항공권의 분실)	5
제 3 장 운임 및 요금	6
제 13 조(운임 및 요금의 적용)	6
제 14 조(왕복 운임)	6
제 15 조(유아 및 소아 운임)	6
제 16 조(2 개 이상 좌석 사용시의 운임)	6
제 17 조(부가가치세)	6
제 4 장 예약 및 여정변경	6
제 18 조(예 약)	6
제 19 조(여정 변경)	7
제 20 조(항공기 스케줄 및 취소)	7
제 5 장 여객의 운송	8
제 21 조(여객의 공항 도착)	8
제 22 조(운송의 거절 및 취소)	8
제 23 조(부정 탑승)	8
제 6 장 환불, 환불수수료 및 예약부도위약금	9
제 24 조(환불 및 환불수수료)	9
제 25 조(예약부도위약금)	10

제 7 장 수하물	11
제 26 조(수하물의 운송).....	11
제 27 조(수하물 내용조사).....	11
제 28 조(수하물로서의 운송제한 물품).....	12
제 29 조(여객의 무료 수하물 허용량).....	12
제 30 조(기내 무료 휴대품).....	12
제 31 조(초과 수하물 요금).....	12
제 32 조(초과 수하물 요금의 환불).....	13
제 33 조(특정 동물의 운송).....	13
제 34 조(종가요금).....	13
제 35 조(종가요금의 환불).....	13
제 36 조(위탁 수하물의 인도).....	14
제 37 조(수하물표 분실).....	14
제 38 조(미인도 수하물 처분).....	14
제 8 장 배상 책임	14
제 39 조(항공사의 책임).....	14
제 40 조(수하물 손해배상 청구기한).....	15
제 41 조(배상의 범위).....	15
제 42 조(여객의 배상책임).....	15
제 43 조(제소기한).....	16
제 44 조(약관의 정본).....	16
제 45 조(표 제).....	16

국내여객운송약관 운영표

주 관 부 서	영업기획팀	등록	분류번호	
제 정 권 자	대 표 이 사		등록일자	2008년 10월 1일
시 행 일 자	2008년 10월 27일	공 포 일 자	2008년 10월 27일	

■ 개 정

개정순차	개정일자	주요개정조항	개 정 사 유
제 1 차	2008.11.10	제 4장 제 7장 30조	예약 및 여정변경 기내 무료 반입휴대품
제 2 차	2009.02.10	제 6장 24조 제 6장 25조	환불 및 환불수수료 예약위약금
제 3 차	2009.09.28	제 4장 19조	항공권 구입기한
제 4 차	2012.02.01	제 6장 24조 제 6장 25조	환불 및 환불수수료 예약위약금
제 5 차	2013.10.21	제 6장 24조 제 6장 25조	환불 및 환불수수료 예약위약금
제 6 차	2013.12.13	제 6장 24조 제 6장 25조	환불 및 환불수수료 예약위약금
제 7 차	2014.12.08	제 5장 22조	운송의 거절 및 취소
제 8 차	2015.05.20	제 8장 41조	배상의 범위
제 9 차	2015.09.21	제 6장 24조	환불 및 환불수수료
제 10차	2016.07.19	제 8장 41조	배상의 범위
제 11차	2017.06.12	전면 개정	국토부 운송약관 정비 T/F
제 12차	2018.03.07	제 4장 20조	항공편 스케줄 및 취소
제 13차	2018.05.21	제 6장 24조	환불수수료 (수수료표 삭제)

제 1 장 총 칙

제 1 조 (정 의)

본 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "국내 항공여객운송(이하 '운송'이라 한다)"이란 유상 또는 무상운송 여부에 관계없이 여객과의 운송 계약상 그 출발지와 목적지 및 도중착륙지가 대한민국 영토 내에 위치하는 항공운송을 말한다.
2. "항공권"이란 에어부산 주식회사(이하 "항공사"라 한다)이 국내항공운항 노선상의 여객운송을 위하여 발행한 증표 혹은 전자 항공권을 말한다.
3. "탑승용 쿠폰"이란 여객 항공권의 일부로서 여객의 운송을 위하여 특정구간이 명기된 증표를 말하며, 전자 항공권의 경우에는 전자 쿠폰을 말한다.
4. "전자항공권"이란 항공사가 발행한 항공권 예약 발권 확인서, 전자 쿠폰을 말한다.
5. "전자 쿠폰"이란 항공사의 데이터베이스에 포함되어 있는 전자 탑승용 쿠폰 또는 관련 자료를 말한다.
6. "항공권 예약 발권 확인서"란 항공사가 전자항공권으로 여행하는 승객에게 발행하는 승객 성명, 항공편, 고지 사항을 포함하는 문서를 말한다.
7. "위탁 수하물"이란 여객이 여행시에 항공사에 탁송을 의뢰하여 수하물표 또는 초과 수하물표를 발행한 수하물을 말한다.
8. "휴대수하물"이란 여객 자신이 직접 휴대하여 기내로 운송, 보관하는 수하물을 말한다.
9. "초과 수하물"이란 항공사가 정한 무료 수하물 허용량을 초과한 수하물을 말한다.
10. "수하물표"란 위탁 수하물의 운송을 위하여 항공사가 발행하는 증표를 말한다.
11. "초과 수하물표"란 초과 수하물의 운송을 위하여 항공사가 발행한 증표를 말한다.
12. "단체 여객"이란 동시에 동일구간을 여행하는 10명 이상의 여객으로 사전에 동일단체로 예약이 신청된 여객을 말한다.
13. "통상 운임"이란 통상적인 항공운송을 위해 설정되어 있는 비할인운임이다.
14. "실속항공권"이란 판매 당시 실속항공권으로 규정하여 판매하는 할인항공권으로 규정 안내 및 손님의 동의를 구한 항공권이다.
15. "성인"이란 만 13세 이상의 여객을 말한다.

16. "소아"란 만 2세 이상 만 13세 미만의 여객을 말한다.
17. "유아"란 만 2세 미만의 여객을 말한다.
18. "환불수수료"란 항공권 환불 시 당해 운임의 환불규정에 의거하여 부과하는 요금을 말한다.
19. "태리프"란 에어부산이 항공이 여객 및 수하물 운송에 적용하는 운임, 요율 및 요금과 동 운송에 관련된 규정 및 절차를 말하며 이는 본 운송약관의 일부를 구성한다.
20. "예약부도위약금"이란 출발 예정 시각 이전까지 여객이 예약된 항공편에 취소 통고를 행하지 않고 당해 항공편을 미탑승할 경우 또는 탑승 수속 후 탑승을 하지 아니할 경우 부과하는 요금을 말한다.

제 2 조(약관의 적용 및 변경)

1. 본 약관은 항공사의 국내 정기, 부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 제반 업무에 적용한다. 다만, 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송 계약서를 사용하며, 전세운송 계약서에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 본 약관을 적용한다.
2. 본 약관의 일부 조항에 관하여 특약을 한 경우에는 당해 조항에 우선하여 해당 특약조항을 적용한다.
3. 여객 및 수하물의 운송은 여객의 여행 개시 당일에 유효한 운송약관 및 이에 의하여 정하여진 규정에 의한다. 단 여객이 불리한 경우 구매 당시에 유효한 규정에 의하여 소급 적용할 수 있다.
4. 항공사는 별도로 정하는 바에 의하여 무상운송에 대해 본 약관의 전부 또는 일부의 적용을 배제할 권리를 가진다. 단, 에어부산의 배상 책임에 대해서는 대한민국 상법의 규정을 따른다.
5. 제 1 항의 단서규정에 의하여 여객이 전세운송계약에 의한 운송을 수락하는 경우에는 본 약관에 동의하는 것으로 간주한다.
6. 본 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정은 적용법령, 정부명령 및 지시 등에 의하여 필요한 경우에 한하여 예고 없이 변경될 수 있다.

제 3 조 (비 치)

항공사의 지점에서는 운임표·요금표·운송약관·피해구제 계획 및 피해구제 신청을 위한 관계서류를 이용자가 보기 쉬운 곳에 비치하여 열람할 수 있도록 한다.

제 4 조 (여객의 동의)

여객은 항공사의 국내선 항공권을 구입함으로써 본 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정에 동의한 것으로 간주한다.

제 5 조(준거법 및 재판관할)

1. 본 약관은 대한민국의 법에 따라 해석되며, 본 약관 및 관련 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 대한민국 법을 적용한다.

2. 본 약관에 의하여 행하는 운송과 관련된 소송의 관할법원은 그 손해배상 청구권자의 국적과 손해배상청구의 법적 근거 여하를 불문하고, 대한민국 법원으로 하며 그 소송절차는 대한민국 법에 의한다.

제 6 조(항공사 직원의 지시)

여객은 항공기에 승하기, 공항 또는 항공기내에서 행동을 하거나 수하물을 탑재 또는 하기할 경우에는 항공사 직원의 정당한 지시 또는 요구에 따라야 한다.

제 7 조(운항상의 변경)

1. 항공사는 법령, 정부기관의 명령 또는 요구, 기기의 고장, 악천후, 파업 기타 노사분규, 소요, 동란, 전쟁, 천재지변, 동하게 스케줄 변경 및 기타 불가항력적인 상황이 발생하였을 경우에는 예고 없이 운항시간의 변경, 항공편 취소, 운항중지, 발착지 변경, 불시착, 운송할 여객수의 제한, 또는 탑재된 수하물의 전부 또는 일부 하기를 행할 수 있다. 이 경우 에어부산은 운항에 필요하지 않은 항공사 직원, 예약이 확정되지 않은 승객, 예약이 확정된 승객의 순으로 탑승유예 대상자를 선정한다.
2. 항공사는 제1항의 사유가 발생할 경우 본 약관 제 23 조 제 2 항에 의하여 여객의 미탑승 구간의 적용운임 및 요금을 환불하는 이외의 여하한 손해에 대해 책임을 지지 아니한다. 단, 고의나 과실인 경우에는 제외된다.
3. 초과 판매 및 에어부산의 귀책으로 탑승 가능한 좌석이 부족한 경우 에어부산은 자발적으로 탑승유예 승객을 찾을 수 있다. 비자발적 탑승 유예를 최소화 하기 위한 에어부산의 노력에도 불구하고 자발적 탑승유예 승객이 없어 비자발적 탑승유예 승객이 발생한 경우 운항에 필요하지 않은 항공사 직원, 예약이 확정되지 않은 승객, 예약이 확정된 승객의 순으로 탑승유예 대상자를 선정한다.
단, 이 경우 유아를 동반한 승객 및 장애인, 임산부 등의 교통약자는 선정되지 않는다. 비자발적 탑승 유예자는 소비자 분쟁해결 기준의 운송 불이행 항목에 준하여 보상한다.

제 2 장 항 공 권

제 8 조 (항공권의 발행)

항공사는 여객이 정해진 운임을 지불하거나 또는 항공사에서 별도로 정하는 신용거래 조건에 의하여 항공권을 발행한다.

제 9 조(항공권의 유효성)

1. 항공권은 항공권에 기재된 사항대로 사용하여야 하며, 항공사직원 또는 별도로 정한 자 이외의 타인이 기재사항을 말소 또는 변경하거나, 전부 또는 일부를 손상한 항공권은 항공사가 그 유효성을 인정하지 아니하는 한 무효로 한다.

2. 항공권은 여객 성명 및 기타 정해진 사항을 명기하고, 유효인을 날인한 경우에 한하여 유효하다.
전자항공권의 경우에는 날인 생략이 가능하다.
3. 항공권은 타인에게 양도할 수 없다.
4. 여객이 항공권을 부정 사용하거나 항공권상의 기재사항에 대해 여객이 허위 또는 부실 기재를 한 경우에는 이로 인해 여객자신 또는 제 3 자에게 발생하는 일체의 손해에 대하여 항공사는 책임을 부담하지 아니한다.
5. 특정기간의 운송을 위하여 발행한 항공권은 당해 항공권 발행 당시의 운임이 적용되는 구간 및 기간내의 운송에 한하여 유효하다.

제 10 조 (유효기간)

항공권은 별도로 명시한 경우를 제외하고는, 여객의 여행개시일로부터 1 년간 유효하며, 미사용 항공권의 경우는 그의 발행일로부터 1 년간 유효하다.

단, 유효기간 계산 시, 여행개시일 또는 항공권 발행일은 포함하지 아니한다.

제 11 조(항공권 유효기간 연장)

1. 제 10 조 규정에도 불구하고, 여객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 사유로 인하여 항공권 유효기간 만료 전에 그 연장을 요청하는 경우에는 당해 항공권 유효기간을 연장할 수 있다.

가. 좌석이 미 확보된 항공권 소지 여객이 예약신청 시 좌석부족으로 인하여 탑승이 불가능한 경우 좌석예약이 가능한 시점까지

나. 항공사 사정에 의한 항공편의 취소, 여객의 확보된 좌석의 제공 불능, 출발 또는 도착지로 예정된 지점에서의 기항 불가, 운항시간표에 따른 정상적 운항이 불가능한 경우 정상적인 운항이 가능한 시점까지

다. 여객이 질병이나 기타 신체상의 장애로 인하여 여행이 불가하여 동 사실을 확인할 수 있는 의사의 진단서를 제출한 경우 진단서에 기재되어 있는 여행을 시작할 수 있을 정도로 회복되는 시점까지

2. 제 1 항 다.호의 경우, 항공사는 당해 여객을 실제로 동반하는 자의 항공권 유효기간도 동일하게 연장한다.

제 12 조(항공권의 분실)

여객이 항공권을 분실 하였을 경우, 여객 본인 확인이 가능한 증서 제출 시 항공권 재발행이 가능하다.

단, 본인 확인이 가능한 증서 제출이 불가능할 경우 탑승이 취소될 수 있다.

제 3 장 운임 및 요금

제 13 조(운임 및 요금의 적용)

1. 여객 운임 및 요금은 항공사가 별도로 정하는 운임 및 요금표에 의한다.
2. 여객 운임 및 요금은 당해 출발지공항으로부터 도착지공항까지의 운송에 대하여 적용한다.
3. 여객이 지불하는 운임 또는 요금 총액 중 10 원 미만의 단수액은 계산하지 아니한다.
4. 본 운송약관 및 적용 태리프에 별도로 정한 경우를 제외하고는, 본 운송약관 및 적용 태리프에 의거한 운송에 적용할 운임 및 요금은 에어부산에 의하여 정당하게 공시되고 항공권상에 명시된 특정 날짜 및 여정으로 여행하기 위해 여객이 항공사에 지불한 당일에 유효한 것으로 한다.
5. 지불된 운임 또는 요금이 적용운임 또는 요금과 상이한 경우에는 그 차액을 환불 또는 추징한다.

제 14 조(왕복 운임)

왕복운임은 별도로 정하는 규정이 없는 한, 통상운임의 2배액으로 한다.

제 15 조(유아 및 소아 운임)

1. 유아는 성인 1명당 1명까지 동반가능하며 좌석을 점유하지 않고 무임으로 한다.
2. 소아는 해당 구간 성인 통상운임의 80%를 징수한다.

제 16 조(2개 이상 좌석 사용시의 운임)

여객이 신체 또는 기타의 사유로 2개 이상의 좌석을 동시에 사용하기 위하여 사전에 예약하는 경우에는 초과 좌석 1석당 탑승구간 성인 통상운임의 100% 상당액을 징수한다.

제 17 조(부가가치세)

부가가치세는 항공사가 정하는 운임 및 요금에 포함하여 징수된다.

제 4 장 예약 및 여정변경

제 18 조(예 약)

여객의 좌석 예약은 확약된 좌석의 기록이 에어부산의 예약 시스템 내에 존재하는 경우에 유효하며, 여객이 예약된 좌석에 대하여 에어부산이 정하는 시간까지 항공권을 구입하지 아니하는 경우, 에어부산은 사전 통고 없이 당해 예약을 취소한다. 단, 국제선 연결 여객의 경우는 국제선 규정에 따른다.

제 19 조(여정 변경)

1. 여객이 항공권에 기재된 일자, 항공편, 구간 또는 목적지를 변경하고자 할 경우에는 탑승 예정편 출발 이전에 항공사의 지점에 변경을 요청하여야 하며, 좌석의 여유가 있는 경우에 한하여 본 약관에 정하여진 규정에 의거 변경한다.
2. 여객 측 사정 이외의 사유에 의한 항공편의 취소, 여객의 예약된 좌석의 제공불능, 항공편의 연기 또는 지연, 예정기항지의 착륙불가의 경우 항공사는 다음의 조치를 취한다.

가. 여객 및 수하물을 좌석 제공 가능한 에어부산의 다른 항공편으로 목적지까지 운송하거나,

나. 여객 요청에 따라 여행일자, 항공편 또는 경로를 변경하거나,

다. 본 약관 제 23 조 제 2 항 및 기타 관련규정에 의하여 환불을 행한다.

제 20 조 (항공편 스케줄 및 취소)

1. 시간표 또는 기타 유인물 등에 표시되는 시간은 예정에 불과한 것으로서 에어부산은 에어부산이 대처할 수 없는 상황으로 인해 운항시간을 변경할 수도 있으며, 그 결과 운항시간표상의 운항시간은 보장될 수 없으며 항공사와의 운송계약을 구성하는 것도 아니다. 스케줄은 예고 없이 변경될 수 있으며 에어부산은 항공편 접속에 대하여도 일체 책임을 부담하지 아니한다. 에어부산은 시간표 또는 기타 스케줄 표시상의 오기 또는 누락에 대하여 일체의 책임을 부담치 아니한다.
2. 예약 시 에어부산은 여객에게 예약시점에 유효한 예정된 운항시간을 통보하고, 항공권 발권 시 항공권상에 명시한다. 항공권이 발행된 후에도 예정된 운항시간은 변경될 수 있으며, 에어부산은 여객으로부터 제공받은 연락처로 그러한 변경사항을 통보한다. 이 경우 잘못된 연락처의 제공, 연락처 변경 후 미고지 등 여객의 귀책사유에 따른 통보의 미도달로 인한 승객의 불이익에 대하여는 에어부산이 책임지지 아니한다. 항공권을 구입한 이후에 운항시간이 변경 되었으나 여객이 수용하지 않고, 에어부산이 여객의 수용 가능한 대체편을 예약하지 못한 경우 제 24 조 제 2 항에 따라 환불한다.

제 5 장 여객의 운송

제 21 조(여객의 공항 도착)

1. 여객은 좌석이 예약된 항공편의 출발예정 시각 이전에 충분한 여유를 두고 관련기관 및 항공사 소정의 탑승수속을 마쳐야 하며 항공사는 항공편 출발 예정시각 20 분전까지 탑승수속(좌석배정 및 수하물위탁)을 마치지 못한 여객에 대하여는 탑승을 거절할 수 있다.
2. 항공사는 공항에 늦게 도착한 승객의 소정 수속완료를 기다리기 위하여 소정출발시간을 지연시킬 수 없으며, 이러한 여객에 대하여는 본 약관 제 24 조 제 3 항에 의한 환불 이외의 여하한 책임도 지지 아니한다.

제 22 조(운송의 거절 및 취소)

1. 항공사는 법령 또는 정부관련기관의 요구가 있을 경우, 당해 여객의 운송 또는 예약을 거부하거나 취소할 수 있다.
2. 항공사의 사정에 의하는 경우 항공사는 다음 각 호에 해당된다고 인정할 경우에는 당해 여객의 운송을 거부하거나 중간지점에서 내리게 할 수 있다.
 - 가. 운항의 안전을 위하여 필요한 경우
 - 나. 본 약관 제 7 조에 규정된 운항상의 변경이 있을 경우
 - 다. 항공사의 판단에 따라 여객의 신분, 연령, 신체 또는 정신상태 등에 비추어
 - 1) 제 3 자의 보조 없이는 단독여행이 어렵다고 인정되는 경우
 - 2) 타 여객의 여행에 지장을 초래할 우려가 인정되는 경우
 - 3) 비행 중 타 여객 또는 기물 등에 유해하거나 위험을 초래할 가능성이 있다고 인정되는 경우
 - 4) 탑승 허가를 위해 항공사가 요구하는 증빙을 제출하지 않는 경우
(비 동반 소아, 장애인, 임산부, 질환자 또는 특별한 도움을 요하는 여객 등)
 - 라. 타 여객의 편안하고 안전한 항공여행을 훼손하거나 방해할 우려가 있는 여객, 또는 에어부산 직원에게 유,무형의 폭력을 행사하거나, 상거래 상 심히 부당한 요구를 반복하여 에어부산의 공중서비스업무에 지장을 초래하는 여객으로서 에어부산이 운송거절 대상으로 지정하여 사전에 서면으로 통고한 경우
3. 항공사는 여객이 항공기 내에서 아래의 행위를 하는 경우 그러한 행위를 중지시키기 위하여, 신체 억류를 포함하여 필요하다고 합리적으로 판단되는 조치를 취할 수 있다. 당해 여객은 운항 중 어느 지점에서 하기 조치 되거나 계속 여행이 거절될 수 있으며, 항공기 내에서의 행위로 인하여 고소될 수 있다.
 - 가. 항공기, 탑승 인원 또는 탑재된 재산에 위험을 초래하는 경우
 - 나. 기내에서의 제반 행위(흡연, 음주, 약물, 복용, 소란행위를 포함하되 이에 국한되지 아니함)에 대한 승무원의 정당한 지시, 요구를 거부하는 경우
 - 다. 타 여객 또는 승무원의 불안, 불편, 손해 또는 부상을 초래하는 경우
4. 여객의 신원에 관한 항공사의 확인요구에 대하여 여객은 이에 응하여야 하며 정당한 사유 없이 거부하는 경우, 항공사는 탑승을 거절할 수 있다.

제 23 조(부정 탑승)

항공사는 다음의 경우, 부정탑승행위로 규정하고 탑승구간에 적용되는 통상 운임의 2 배 상당액을 여객으로부터 징수한다.

1. 무효항공권, 위조항공권, 타인명의항공권 또는 타인이 분실한 항공권을 소지하고 탑승한 경우
2. 항공사의 국내선 여객운임 할인대상자로 부정 신고하여 운임의 특별할인을 받고 탑승한 경우

제 6 장 환불, 환불수수료 및 예약부도위약금

제 24 조(환불 및 환불수수료)

1. 총칙

미사용 항공권의 환불은 아래 조건에 따라 행한다.

가. 환불 신청은 당해 항공권의 유효 기간 내에 행해져야 한다.

나. 환불을 신청하는 자는 에어부산 또는 항공권 구입처에 환불 의사를 전달하여야 한다.

다. 환불은 항공권에 여객으로서 성명 기재된 자 또는 환불 받을 권한이 있다고 항공사가 별도로 인정하는 자에게 행한다. 단, 항공권이 신용카드에 의거 발생된 경우에는 당해 신용카드에 명기된 자의 구좌로 환불한다.

라. 환불 신청 시 특정 회사가 그 직원을 대신하여 항공권을 구입했거나 또는 대리점이 그의 고객에게 환불했다는 충분한 증거가 제출될 경우에 에어부산은 그 직원의 회사 또는 대리점에 대하여 직접 환불한다.

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

2. 여객 사유 이외에 의한 환불

가. 본 항에서 말하는 “여객 사유 이외에 의한 환불”이란 항공편의 취소, 예약된 좌석의 에어부산 사유에 의한 제공 불능, 항공편의 연기 또는 지연, 동하게 스케줄 변경에 의한 시간 변경, 예정된 도중 체류지의 생략 또는 본 약관 제 7조 및 제21조의 사유가 발생하는 경우에 행하여지는 환불을 말한다 (단, 제 7조 제 1항 및 제 21조 이외의 사유로 인하여 고객이 입은 손해에 대하여는 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제 2016-15호)이 정한 바에 따라 배상하여야 한다.

나. 여객 사유 이외에 의한 환불 시 환불액은 다음과 같이 산출한다.

1) 전체 미사용 항공권에 대하여는 지불한 운임 및 요금 전액을 환불한다.

2) 부분 사용 항공권에 대하여는 사용하지 아니한 구간의 지불한 운임 및 요금 전액을 환불한다.

3. 여객 사유에 의한 환불

가. 본 항에서 말하는 “여객 사유에 의한 환불”이란 전항 “가” 호 에서 말한 “여객 사유 이외에 의한 환불” 외의 항공권의 환불을 말한다.

나. 여객 사유에 의한 환불 시 환불액은 다음과 같이 산출한다.

1) 전체 미사용 항공권에 대하여는 지불한 운임에서 해당 항공권의 환불수수료를 공제한 차액 및 요금 전액을 환불한다.

2) 부분 사용 항공권에 대하여는 항공권이 사용된 구간의 운임 및 해당 항공권의 환불수수료를 공제한 차액과 사용하지 아니한 구간의 요금 전액을 환불한다.

4. 환불수수료

가. 환불수수료는 제 24조 제 1항, 제3항에 해당되는 환불 시 징수됨을 원칙으로 하며, 그 금액은 항공권 종류 및 예약 취소시점에 따라 항공사가 별도로 규정한 수수료를 징수한다.

나. 환불수수료는 제 24조 제1항, 제3항에 해당되는 환불 시 징수됨을 원칙으로 하나, 다음의 경우는 대상에서 제외한다.

- 1) 여객 사유에 의한 환불이 아닌 경우
- 2) 구매 당일 출발시간 20분 이전에 요청되는 환불
- 3) 항공사에서 고객에게 제공한 무료 항공권(FOC)
- 4) 지불 수단 변경 시 (단 1회에 한함)

제 25 조(예약부도위약금)

1. 여객 사유에 의한 환불의 경우 여객은 당해 항공편 수속 마감 20분전까지 에어부산에 확약취소를 통고하여야 한다.

2. 당해 항공편 수속 마감 20분전까지 취소를 통고하지 않거나, 확약된 항공편을 탑승하지 아니한 여객에 대해서는 항공권 재사용 또는 환불 시 항공권의 종류 및 예약취소 시점에 따라 항공사가 별도로 규정한 예약부도위약금을 징수한다.

3. 예약부도위약금은 제 25조 제1항, 제2항에 해당되는 환불 시 징수됨을 원칙으로 하나, 다음의 경우는 그 대상에서 제외한다.

가. 여객 사유에 의한 환불이 아닌 경우

나. 탑승 당일 여객 사유에 의한 당사 대체편 탑승의 경우 (단, 좌석 확약 조건)

다. 항공사에서 고객에게 제공한 무료 항공권(FOC)

4. 예약부도위약금이 징수된 항공권에 대하여는 환불수수료를 이중으로 징수하지 아니한다.

제 7 장 수하물

제 26 조(수하물의 운송)

위탁 수하물은 여객과 동일한 항공편으로 운송함을 원칙으로 한다. 다만, 항공기 탑재량 관계 또는 기타 항공사의 부득이한 사정이 발생할 경우에는 여객의 동의 하에 당해 수하물의 탑재 가능한 타 항공편으로 운송한다.

제 27 조(수하물 내용조사)

항공사는 항공 보안상 또는 기타 사유에 의하여 필요하다고 인정하는 경우 모든 수하물의 내용을 여객 또는 여객이 지정하는 제3자의 입회 하에 검사할 수 있다.

제 28 조(수하물로서의 운송제한 물품)

1. 항공사가 사전에 별도로 인정한 경우를 제외하고는, 다음 각 호에 해당하는 물품은 여객의 수하물로서 운송이 인정되지 아니한다.

가. 법령 또는 정부기관의 요구에 의하여 항공기에 탑재이동이 금지된 물품

나. 항공기 탑승인원 또는 기타 재산상 위험이나 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 물품

다. 운송도중 파손의 우려가 있거나 부적절하게 포장된 물품

2. 화폐, 은행권, 유가증권, 인지류, 보석류, 미술품, 골동품, 견본, 서류 또는 기타 귀중품 등은 위탁 수하물로서 운송할 수 없다.

제 29 조(여객의 무료 수하물 허용량)

1. 일반석 위탁수하물은 15 킬로그램(33 파운드)까지를 무료로 한다.

2. 휴대수하물은 기내 선반이나 좌석 밑에 보관할 수 있는 크기에 한하여 삼면의 합이 115cm 이내이고 중량 10킬로그램 이하인 1 개에 한하여 무료휴대가 가능하며, 상기의 규격, 중량 및 개수를 초과하는 경우 위탁수하물로 취급 운송한다.

3. 해당 구간 성인 적용운임 80%를 지불한 유아 또는 소아에 대하여도 전 제1항, 제2항 및 제29조 규정을 동일하게 적용한다.

4. 본 약관 제15조 제1항에 정한 유아에 대하여는 본 조항 및 제29조 규정을 적용하지 아니한다. 단 완전히 접을 수 있는 유모차, 유아 운반용 요람 또는 자동차용 유아좌석 1 개에 한하여 위탁수하물로 무료운송을 허용한다.

제 30 조(기내 무료 반입 휴대품)

1. 법률, 정부 명령 또는 지시에 의하여 특별히 금지하거나 제한하는 경우를 제외하고 다음 각 호의 1에 해당하는 물품은 여객이 보관하는 경우에 한하여 제28조 제2항에 추가하여 무료로 기내에 휴대할 수 있다.

가. 핸드백 및 서류가방 1 개

나. 외투, 모포 또는 덮개 1 개

다. 우산 또는 지팡이 1 개

라. 소형 전자제품 1 개

마. 적량의 독서물

바. 비행 중 사용할 유아용 음식물

사. 신체장애 여객이 사용하는 완전히 접을 수 있는 휠체어, 목발, 받침목 또는 의수, 의족류

2. 제1항의 품목 이외의 물품은 적용법령, 정부기관 명령 또는 항공사의 규정에 의하여 별도로 허용하는 경우를 제외하고는 기내에 휴대할 수 없다.

3. 스포츠 장비 및 운송이 허가된 삼면의 합이 203cm를 초과하는 수하물에 대해서는 항공사가 규정한 별도의 수하물 요금이 부과된다.

제 31 조(초과 수하물 요금)

1. 본 약관 제 28 조 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 대하여는 별도로 정하는 초과 수하물 요금을 징수하고 초과수하물표를 발행한다.
2. 초과수하물 총 중량 산정 시 1킬로그램 미만 0.5킬로그램 이상의 중량은 1킬로그램으로 절상하고, 0.5킬로그램 미만의 중량은 절사한다.

제 32 조(초과 수하물 요금의 환불)

1. 여객이 탑승 예정편 출발시각 20분전까지 수하물 운송을 취소하는 경우에는 여객이 지불한 초과 수하물 요금 전액을 환불한다.
2. 여객이 제 1항에 정한 시간을 초과하여 수하물 운송을 취소할 경우에는 초과 수하물 요금은 환불하지 아니한다. 다만, 항공사 사정에 의하여 여객과의 운송계약의 일부 또는 전부가 이행되지 못한 경우에는 예외로 한다.

제 33 조(특정 동물의 운송)

1. 시각장애자 인도견 또는 청각장애자 보조견은 여객의 무료수하물 허용량에 관계없이 다음 조건에 의하여 무료로 운송한다.
 - 가. 여객이 동반하되, 별도의 좌석을 차지하지 아니하여야 한다.
 - 나. 타 여객에게 불편감을 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 운송으로 인하여 타 여객 또는 기타 재산에 손해를 초래한 경우에는 여객이 전적으로 보상하여야 한다.
2. 여객이 동반하는 애완용 동물은 다음 조건에 의하여 수하물로서 운송이 가능하다.
 - 가. 애완용 동물은 개, 고양이 또는 애완용 조류에 한한다.
 - 나. 애완용 동물은 반드시 별도의 운반용 용기에 수용되어 항공기에 탑재되어야 한다.
 - 다. 본 항에 의하여, 운송이 인수되는 애완용 동물에 대하여는 여객의 무료 수하물 허용량에 관계없이 당해 동물 및 용기의 총 중량에 대하여 초과수하물 요금을 별도로 징수한다.

제 34 조(증가요금)

1. 여객은 수하물 및 기타 소지품의 가격이 제 40 조 제 2 항의 배상한도액을 초과할 경우, 그 가격을 사전에 신고할 수 있다.
2. 여객이 수하물의 가격을 신고할 경우에는 제 41 조 제 2 항의 배상한도액을 초과하는 10,000 원당 또는 그 단수액에 대하여 50 원(부가가치세 불포함)의 요율로 증가 요금을 징수한다. 다만, 1 인당 신고가격이 2,000,000 원을 초과하는 수하물에 대하여는 사전에 별도 합의가 없는 한 운송을 거절할 수 있다.

제 35 조(증가요금의 환불)

1. 항공사 사정에 의하여 운송 전부 또는 일부가 취소되거나, 여행 개시 전에 여객이 좌석을 취소하는 경우에는 지불된 증가요금 전액을 환불한다.
2. 여행 개시 후, 여객 사정으로 인해 여행을 취소하는 경우에는 지불된 증가요금은 환불되지 아니한다.

제 36 조(위탁 수하물의 인도)

1. 위탁 수하물은 그 운송을 위하여 항공사가 발행한 수하물표가 항공사에 반환된 경우에 한하여 당해 수하물표 소지자에게 인도한다.
2. 수하물은 수하물표에 기재되어 있는 목적지에서 인도한다. 다만, 특별히 여객의 요구가 있을 경우에는 상황이 허용하는 경우에 한하여 출발지에서도 인도할 수 있다.
3. 항공사에서는 수하물표의 소지자가 당해 수하물의 정당한 권리자인지의 여부를 확인할 의무를 지지 아니하며, 이를 확인하지 아니함으로써 여객에게 발생한 여하한 손해에 대하여 책임을 지지 아니한다.
4. 항공사가 본 조항에 의하여 수하물을 인도하는 경우, 수하물 인수자가 소정절차에 따라 서면으로 이의를 제기하지 아니하는 한, 당해 수하물은 양호한 상태로 운송계약에 의하여 인도된 것으로 간주한다.

제 37 조(수하물표 분실)

수하물표를 분실한 여객에 대하여 항공사는 그가 정당한 권리자로 인정되고, 당해 수하물을 인도함으로써 항공사가 입을지도 모를 손해에 대하여 배상하겠다는 보증이 있는 경우에 한하여 당해 수하물을 인도할 수 있다.

제 38 조(미인도 수하물 처분)

수하물 도착 후 1 주일 경과 후에도 여객으로부터 인도의 요구가 없는 수하물은 항공사가 적의 처분할 수 있다. 다만, 어류 및 기타 부패되기 쉬운 물품은 도착 후 48 시간이 경과하면 적의 처분할 수 있다.

제 8 장 배상책임

제 39 조(항공사의 책임)

1. 항공사는 여객의 사망 또는 신체상해에 대하여 그 사고가 항공기내 또는 항공기 승강 중에 발생한 경우에 한하여 배상책임을 진다.
2. 항공사는 제 1 항의 손해에 대하여 항공사의 직원이 손해를 방지하기 위하여 필요한 조치를 취했거나, 또는 동 조치를 도저히 취할 수 없었다는 사실이 입증될 경우에는 배상책임을 지지 아니한다.
3. 항공사는 여객의 휴대수하물 또는 기타 소지품의 파손, 분실 등의 손해에 대하여 당해 손해가 항공사의 고의 또는 과실에 기인하지 아니하는 한, 여하한 경우에도 배상책임을 지지 아니한다.
4. 항공사는 운송업자로서의 주의·관리의무를 태만하지 않았던 사실을 증명하지 않는 한 여객의 위탁수하물의 내용품에 의해 타 위탁수하물에 발생한 손해에 대하여 책임을 진다. 여객 자신의 물품에 의하여 타 여객의 수하물 또는 항공사의 재산에 손해가 초래된 경우, 당해 여객은 타 여객 또는 항공사에 대하여 일체의 손해를 배상한다.
5. 항공사는 여객의 고의 또는 과실로 인하여, 또는 여객이 법률, 정부 기관의 명령, 지시나 본 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정을 준수하지 아니함으로써 발생한 손해에 대해 배상책임을 지지 아니한다.

제 40 조(수하물 손해배상 청구기한)

1. 여객의 위탁 수하물 또는 기타 물품에 대한 손해배상 청구기한은 다음과 같다.
 - 가. 위탁수하물 또는 기타 물품의 손상을 발견한 경우에는 항공사에 의하여 확인된 경우에 한하여, 수령한 날로부터 7 일 이내
 - 나. 위탁수하물 또는 기타 물품의 분실 또는 인도 지연의 경우에는 당해 물품이 여객에게 인도되었어야 할 날로부터 21 일 이내
2. 여객의 위탁수하물 또는 기타 물품에 대한 손해배상청구는 제 1 항의 기한 내에 서면으로 제출하여야 한다.

제 41 조(배상의 범위)

1. 본 운송약관에서 정하고 있는 국내운송과 관련한 에어부산의 책임은 대한민국 상법의 규정을 적용한다.
본 운송약관에서 정한 에어부산의 손해배상책임과 관련하여 에어부산이 손해배상청구권자의 과실 또는 그 밖의 불법한 작위나 부작위가 손해를 발생시켰거나 손해에 기여하였다는 것을 증명한 경우에는 그 과실 또는 그 밖의 불법한 작위나 부작위가 손해를 발생시켰거나 손해에 기여한 정도에 따라 에어부산의 책임을 감경하거나 면제할 수 있다.

2. 여객의 사망, 부상 또는 기타 신체상해와 관련된 손해배상청구에 대하여 항공사는 그 책임한도를 주장하지 아니하며, 113,100 SDR 이하의 부분에 대해서는 제 38 조 제 2 항에 규정된 항공사 과실 없음을 주장하지 아니한다. 상기의 SDR(Special Drawing Rights)이라 함은 국제통화기금이 정하는 특별인출권을 말한다. SDR 로 표시된 금액을 원화로 환산 시, 소송의 경우에는 법원의 최종 판결일에 유효한 환율을 적용하고, 소송 이외의 경우에는 지불해야 할 손해배상금액이 합의된 날에 유효한 환율을 적용한다.
3. 여객의 수하물에 발생한 파손, 분실 등의 손해에 대하여 항공사가 책임을 지는 경우, 손해 배상책임은 상법에 명시된 한도 (여객 1명당 1,131 SDR)를 초과하지 아니한다. 다만, 여객이 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 전 제 34 조에 의하여 증가운임을 지불한 경우, 항공사의 책임 한도액은 당해 신고된 가격으로 하되 여하한 경우에도 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 아니한다.
4. 항공사의 책임과 관련된 배상금의 지불지는 대한민국 부산으로 한다.

제 42 조(여객의 배상책임)

여객이 고의 또는 과실에 의하여 또는 본 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정을 준수하지 아니함으로써 항공사가 손해를 입은 경우에는, 여객은 당해 손해에 대하여 항공사에 배상하여야 한다.

제 43 조(제소기한)

운송인의 책임과 관련한 소는 그 청구원인 여하를 불문하고 목적지 공항에 도착한 날, 항공기가 도착되어야 할 날, 또는 운송이 중지된 날로부터 2년 이내에 제기하여야 한다.

제 44 조(약관의 정보)

항공사의 국내여객 운송약관은 본 국문판을 정본으로 한다.

제 45 조(표 제)

본 약관 각 조의 표제는 편의를 위한 것이며 본 약관의 일부를 구성하지 아니한다.