



승객 및 수화물의 일반운송약관



승객 여러분,

승객 및 수화물의 일반운송약관은 모든 항공편과 **KLM** 지정 부호가 티켓 항공편 란에 기재된 일부 항공편, 또는 해당 쿠폰이나 수화물 일반운송약관에 명시된 기타 상황에 적용 가능합니다.

해당 글로벌 버전은 2024년 2월 1일에 마지막으로 업데이트되었습니다.

편안한 여행 되십시오.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

목차

제1 조: 정의	5
제2 조: 적용 범위	9
2.1 일반 조항	9
2.2 전세기 및 공동운항	9
2.3 장시간 지상 지연에 대한 비상 계획	9
2.4 법의 우위	9
제3 조: 항공권	9
3.1 일반 조항	9
3.2 유효 기간	10
3.3 승객에게 적용되는 불가항력 조건	11
3.4 항공 쿠폰 사용 순서	11
3.5 승객 요청에 의한 변경	11
3.6 항공사 식별	12
제4 조: 운임, 수수료, 세금, 요금	12
4.1 운임	12
4.2 수수료, 세금 및 요금	12
4.3 항공사에서 부과하는 발급 수수료	12
4.4 지불 통화	12
제5 조: 예약	12
5.1 일반 조항	12
5.2 예약 요구 사항	13
5.3 좌석 지정	13
5.4 기내 서비스	13
5.5 항공기 기종	13
제6 조: 개인 정보	13
제7 조: 특별 지원	14
제8 조: 수속/탑승	15
제9 조: 운송 거부 및 제한	15
제10 조: 수하물	17
10.1 일반 조항	17
10.1.1 승객의 의무	17
10.1.2 금지된 품목	17
10.1.3 수색권	17
10.1.4 수하물 운송 거부권	18
10.2 위탁 수하물	18
10.2.1 일반 조항	18
10.2.2 수하물 허용량	18
10.2.3 특별 이익 신고	19
10.2.4 수하물 수집 및 인도	19

10.3 휴대 수하물	19
10.4 동물	20
10.4.1 일반 조항	20
10.4.2 기내에서 이동되는 동물	20
10.4.3 화물칸에서 이동되는 애완동물	20
제 11 조: 스케줄	21
제 12 조: 항공편 지연 및 취소	21
제 13 조: 탑승 거부 및 다운그레이드	21
제 14 조: 환불	21
제 15 조: 기내 행동	22
제16 조: 부가 서비스 제공	23
제17 조: 연속 항공사	23
제18 조: 행정 절차	23
18.1 일반 조항	23
18.2 여행 서류	23
18.3 입국 거부	24
18.4 벌금, 유치 비용 등에 대한 승객의 책임	24
18.5 세관 검사	24
18.6 보안 검사	24
제19 조: 손해 배상 책임	24
19.1 일반 조항	24
19.2 국제 및 국내 항공편에 적용되는 조항	25
19.2.1 신체 상해	25
19.2.2 지연으로 인한 손해	26
19.2.3 수하물에 대한 손해	26
제20 조: 클레임 및 책임 소송에 대한 시간제한	26
20.1 수하물에 대한 청구 통보	26
20.2 승객의 책임 소송	27
20.3 서면으로 제출해야 하는 청구 및 소송	27

제1조: 정의

본 약관 내에서, 그리고 본 문서에서 달리 명시되는 경우를 제외하고, 다음 용어는 아래와 같은 의미로 사용된다.

실제 항공사(또는 운항 항공사)

실제로 항공기를 운항하는 항공사를 의미한다.

서비스 수수료 해당하는 경우, 항공사 및/또는 권한을 부여받은 대리인이 승객에게 부과하는 수수료를 의미하며, 항공권 변경("변경 수수료"), 재발급("재발급 수수료") 또는 환불("환불 수수료") 등이 이에 해당한다. 항공사는 예약이 완료되기 전에 해당하는 서비스 수수료 금액을 승객에게 고지해야 한다.

합의된 기착지 스케줄에 표시된 출발지와 목적지 사이에 있는 항공사의 예정된 기착지를 의미한다.

항공 운송(또는 항공 여행) 승객 및 수하물을 항공기로 운송하는 것을 의미한다.

조 본 일반운송약관의 한 조를 의미한다.

권한을 부여받은 대리인 항공권 판매와 서비스에서 항공사 또는 다른 항공사의 권한을 부여 받아 대리행위를 하는 개인 또는 법적 실체를 의미한다.

수하물 달리 명시되지 않는 한, 위탁 수하물과 휴대 수하물을 모두 의미한다.

수하물 허용량 항공사가 결정하고 각 승객이 운임 조건에 따른 지불 여부의 대가로 가져가는 수하물의 (개수 및/또는 무게 및/또는 크기의 측면에서의) 최대 수량을 의미한다.

수하물 보관증 위탁 수하물의 운송과 관련하여 항공사가 승객에게 발급하는 수하물 식별 양식의 일부를 의미한다.

수하물 태그 위탁 수하물에 부착하는 수하물 식별 양식의 일부를 의미한다.

수익자 해당 법에 의거하여, 승객 또는 승객을 대신하여 보상을 청구할 수 있는 사람을 의미한다.

기내 수하물 ('휴대 수하물' 참조)

항공사 KLM 및/또는 기타 다른 항공사로, 항공권 또는 결합 항공권에 항공사 지정 코드로 표시된다.

전세 승객과 운송계약을 체결한 항공사("계약 항공사")가 항공 운송의 일부 또는 전 부분에 대한 책임을 다른 항공사("실제 항공사")에 하도급 계약을 한 운항을 의미한다. 이는 또한 승객과 계약을 체결한 그 외 모든 당사자(예: 여행업자)가 항공사에 EC 지침 90/314/EEC 에 따른 사항을 포함하여 패키지여행, 패키지 휴가 및 패키지 관광과 관련된 항공 운송의 일부 또는 모든 부분을 수행할 것을 위임하는 운항을 의미한다. 이런 점에서 "계약 항공사"는 승객 또는 다른 자와 운송에 대한 계약을 체결하는 전세 계약자 또는 여행업자 본인이다.

전세 항공권 전세 계약에 따라 발급된 전자 항공권 또는 기타 형식의 항공권을 의미한다.

위탁 수하물 항공사가 보관하는 것에 동의하고 수하물 식별 양식이 발급된 수하물을 의미한다.

수속 마감 시간(CID) 승객이 수속 절차를 수행하고 탑승권을 받고, 해당하는 경우 제 10.2 조에 따라 체크인 데스크에서 수하물을 맡겨야 하는 지정된 시간제한을 의미한다.

공동 운항 ('공동 운항편' 참조)

공동 운항편 운항항공사가 승객이 운송 계약을 체결한 항공사(계약 항공사) 이거나 계약 항공사가 지정 코드를 연결한 항공편을 운항하는 다른 항공사(실제 항공사)가 될 수 있는 항공편을 의미한다.

결합 항공권 최초 항공권에 다수의 쿠폰이 있어서 발급이 필요해진 항공권을 의미한다.

장시간 지상 지연에 대한 비상 계획

미국 교통부(Department of Transportation, DOT)에서 규정하는 대로, 미국 영토 내에 있는 공항의 계류장 및 도로(지상)에서 항공기가 장시간 지연될 경우 항공사에서 채택한 비상 계획을 의미한다.

운송 계약 항공권에 표시된 선언 및 조항으로 그와 같이 식별되며 본 일반운송약관과 승객 고지문을 포함한다.

계약 항공사 승객이 운송 계약을 체결한 항공사로 항공권에 그 항공사 지정 코드가 표시된다.

협약 경우에 따라 다음을 의미한다.

- (a) 1929 년 10 월 12 일 바르샤바에서 체결된 일부 규칙 통일에 관한 협약
- (b) 바르샤바 협약을 개정한 1955 년 9 월 28 일 헤이그 의정서
- (c) 1961 년 9 월 18 일 과달라하라 추가 협약.
- (d) 바르샤바 협약을 개정한 몬트리올 의정서 1, 2 및 4(1975 년)
- (e) 상기 협약과 의정서의 조합
- (f) 1999 년 5 월 28 일 몬트리올에서 체결한 국제항공 운송에 있어서 일부 규칙의 통일에 관한 협약.

쿠폰 종이 항공 쿠폰 또는 전자 쿠폰을 의미하며, 각 쿠폰에는 쿠폰에 표시된 항공편을 이용할 승객의 이름이 표시되어 있다.

손해 항공사에서 수행하는 운송 또는 기타 서비스와 관련되어 발생한 승객의 사망, 상해, 지연, 손실, 부분적 손실 또는 기타 손해가 포함된다.

일(일 수) 한 주의 7 일을 포함하는 역일을 의미하며, 고지문이 발송되는 경우 발송일이 포함되지 않으며, 또한 항공권의 유효성을 확인하기 위해, 항공권 발급 또는 항공편 출발 날짜는 계산되지 않는다.

탑승 거부 건강, 안전 또는 보안이나 부적절한 여행 서류와 관련된 합리적인 이유를 기초로 탑승을 거부하는 경우를 제외하고, EU 규정 261/2004 제 3 조 2 항에 따라 승객이 탑승 전에 도착을 신고했다라도 승객을 항공편으로 운송하는 것을 거부하는 것이다.

지정 코드 IATA 에서 발행한 코드로 두 개 이상의 알파벳, 숫자나 영숫자 문자를 사용하여 각 항공사를 식별하며 항공권에 표시된다.

전자 쿠폰 전자 항공 쿠폰 또는 같은 가치를 지닌 기타 문서로, 항공사의 컴퓨터 예약 시스템에 디지털 형식으로 저장된다.

전자 항공권 항공사의 이름으로 발행된, 항공사에 저장되거나 항공사 요청에 따라 컴퓨터 예약 시스템에 저장된 항공권을 의미하며, 여행 메모(여정 및 영수증), 전자 항공 쿠폰 또는 동일한 가치를 지니는 기타 문서에 의해 입증된다.

운임 지정된 예약 클래스, 정해진 노선 및 해당하는 경우 항공편, 날짜 및 해당 운임 조건으로 승객에게 부과되는 여정에 대한 운임, 요금, 추가 부담금 및 비용을 의미한다.

세금 제외 운임 승객에게 부과되는, 세금 및 발급 수수료를 제외한 운임을 의미한다.

세금 포함 운임 순 운임에 세금을 합한 금액을 의미한다.

항공 쿠폰 "운송에 위해 유효"로 식별되는 항공권의 일부를 의미하며, 전자 항공권의 경우 승객이 운송되어야 하는 정확한 지점이 표시되는 전자 쿠폰을 의미한다.

불가항력 조건 적용 당사자의 통제를 벗어났으며 모든 주의와 관심에도 불구하고 피할 수 없었던 예외적이고 예측 불가능한 상황을 의미한다.

일반운송약관 본 일반운송약관을 의미한다.

IATA(International Air Transport Association)

안전하고 규칙적이며 경제적인 항공 운송의 발전을 장려하고 항공 서비스를 촉진하고 관련 문제를 연구하기 위해 1945년 몬트리올에서 설립된 국제항공운송협회를 의미한다.

수하물 식별 양식 위탁 수하물을 식별하기 위한 목적으로만 항공사에서 발급하는 태그를 의미하며, 수하물에 부착되는 부분("수하물 태그")과 상기 수하물의 식별을 위해 승객에게 발급하는 다른 부분("수하물 보관증")이 포함된다.

국내 항공편 출발 및 도착지가 영토적 연속성 내, 동일 국가 내에 있는 항공편을 의미한다.

IATA(국제항공운송협회)의 국제 협정(IIA 및 MIA)

1995년 10월 31일 쿠알라룸푸르(IIA), 1996년 4월 3일 몬트리올(MIA)에서 체결한 항공사의 책임에 대한 항공사 간 계약으로, 1997년 4월 1일 이래로 국제항공운송협회('IATA' 참조)의 회원인 항공사에 적용되고 있으며, 아래에 정의된 "협약"의 (a)~(d)에 언급된 항공사 책임에 관한 국제 법의 법적 범위에 포함된다.

국제 항공편 협약에 의해 정의된 대로, 합의된 기착지나 항공기 변경에도 불구하고, 출발지와 도착지, 그리고 아마도 스탑오버 지역이 최소 2개의 협약 당사국 영토에 있거나, 스탑오버가 다른 국가에서 예정된 경우(상기 다른 국가가 협약 당사국인지 여부와 상관없이) 단일 국가 내에 있는 항공편을 의미한다.

발급 수수료(또는 발권 수수료) 해당하는 경우, 항공권 발급과 관련하여 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인이 승객에게 부과하는 수수료를 의미한다. 상기 수수료 금액은 항공권 발행자(항공사나 권한을 부여받은 대리인)에 의해 적절하게 결정된다. KLM 이 부과하는 발급 수수료가 있는 경우, 항공사 및 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

여정 및 영수증 ('여행 메모' 참조)

KLM 네덜란드 법에 의거하여 설립된 Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. 유한책임회사를 의미하며, 네덜란드 암스테르담 Amsterdamseweg 55 에 법적 등록 사무소가 있으며(1182 GP) 네덜란드 암스테르담 상공회의소의 상업 등기에 등록번호 33014286 으로 등록되어 있다.

KLM 웹 사이트 웹 사이트 www.klm.com 를 의미한다 .

패키지여행 Council Directive 90/314/EEC(1990 년 6 월 13 일)에 규정된 패키지여행, 패키지휴가 및 패키지관광과 동일한 의미의 “패키지”를 말한다.

승객 승무원을 제외하고, 항공권을 가지고 있으며 운송된/운송될 모든 사람을 의미한다.

승객 쿠폰 항공사가 발행하거나 항공사 이름으로 발행된 항공권의 일부를 의미하며, 그와 같이 식별되고 승객이 보유하고 있어야 한다.

이동이 불편한 승객 신체적 장애(영구적이거나 일시적인 감각적 또는 운동적 장애), 지적 장애나 다른 원인으로 인한 장애 또는 나이로 인해 운송 수단 이용 시 이동 능력이 저하되는 사람으로, 적절한 주의와 모든 승객이 이용 가능한 서비스에 대해 특정한 요구에 맞게 조정을 필요로 하는 사람을 의미한다.

애완동물 애완동물의 주인 또는 여행하는 동안 주인을 대신해 책임을 지는 개인 승객과 함께 여행하는 기내 또는 화물칸에 실리는 애완동물을 의미한다.

출발지 항공권에 표시된 출발 장소(예: 공항, 기차역 또는 항공권에 표시된 기타 출발 장소)를 의미한다.

목적지 항공권에 표시된 도착 장소(예: 공항, 기차역 또는 항공권에 표시된 기타 도착 장소)를 의미한다.

예약 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인이 기록한 승객의 모든 운송 요청을 의미한다.

스케줄 또는 스케줄 표시기 항공사에서 공시하거나 항공사의 권한으로 공시되며 전자적 수단에 의해 사람들의 주의를 끄는 스케줄 안내에 표시되는 항공편의 출발 및 도착 시간 목록을 의미한다.

스케줄 표시기 ('스케줄' 참조)

특별 약관 일반 운송 약관의 일부를 구성하며 특정 국가 또는 지역의 현지 법률 및 규정에 따른 추가 규칙을 의미한다. 항공사는 이 약관을 해당 국가 또는 지역 웹사이트의 법률 정보 페이지 특별 약관 섹션에 게시한다.

특별 이익 신고 위탁 수하물을 넘겨줄 때 승객이 수행하는 신고를 의미하며, 추가 요금을 지불하는 조건으로 협약에 의해 정해진 책임 한도보다 높은 가치를 명시한다.

SDR(Special Drawing Right, 특별 인출권) IMF(국제통화기금)의 계산 단위로서 여러 기준 통화의 표시 가격을 기준으로 IMF 에서 주기적으로 정하는 가치를 의미한다.

스탑오버 출발지 및 목적지를 제외하고, 승객의 여정에 계획된 스탑오버로서 스케줄에 언급되거나 항공권에 표시된 지점을 의미한다.

세금 정부, 공항 운영자 또는 아래 제 4 조에 정의된 기타 당국에서 부과하는 수수료, 세금, 요금을 의미한다.

항공권 위탁 수하물에 대한 수하물 보관증 또는 식별 양식, 혹은 전자문서를 포함한 비물질적 형태의 동등한 수단에 의해 완성되는 문서로 항공사나 권한을 부여받은 대리인이 발급하거나 인증한다. 항공권은 운송 계약을 입증하며 항공 쿠폰, 승객 쿠폰, 승객에 대한 고지문을 포함하며, 본 일반운송약관을 그 속에 부가한다.

여행 메모(또는 여정 및 영수증) 승객의 이름, 항공편 정보, 승객에 대한 고지문이 있는 전자 항공권의 발행을 확인해 주기 위해 항공사가 승객에게 발급하는 하나 이상의 문서를 의미한다.

휴대 수하물 또는 “기내 수하물”

위탁 수하물을 제외한 모든 수하물을 의미한다. 이 휴대 수하물은 승객이 보관한다.

제 2 조: 적용 범위

2.1 일반 조항

- (a) 아래 제 2.2 조 및 제 2.4 조에 명시된 경우를 제외하고, 본 일반운송약관은 항공권 또는 해당 쿠폰의 항공사란에 KLM 항공사 지정 코드(“KL”)가 표시되는 모든 항공편 또는 항공편 일부에 적용된다.
- (b) 운송 계약이나 KLM 과 승객이 연관된 기타 계약 문서에 달리 명시된 경우를 제외하고, 본 일반운송약관은 무료 또는 할인 운송에도 적용된다.
- (c) 모든 운송은 승객이 예약할 때 시행 중인 항공사의 운임 규정에 대한 일반운송약관을 따른다.
- (d) 본 일반운송약관은 1999 년 5 월 28 일의 몬트리올 협약과 시행 중인 유럽의 법에 따라 작성되었다.
- (e) 본 일반운송약관은 KLM 및 그 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며, KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

2.2 전세기 및 공동운항

- (a) 항공사에서 제공하는 일부 항공편은 전세기 또는 공동운항협정에 따른다.
- (b) 승객에게는 운송 계약을 체결하는 시점에 실제 항공사에 대해 고지한다. 운송 계약 체결에 따라 항공편에 지정된 항공사가 아닌 다른 항공사가 해당 항공 운송을 할 수 있으며 실제 항공사가 확인되면 승객에게 고지해야 한다. 모든 경우에, 늦어도 수속 시까지, 또는 사전 수속이 없는 연결편의 경우 탑승 전까지 해당 규정에 따라 승객에게 고지해야 한다.

2.3 장시간 지상 지연에 대한 비상 계획

미국 내에서 적용되는 장시간 지상 지연에 대한 비상 계획은 항공편을 실제 운항하는 항공사(실제 항공사)의 해당 계획이다.

2.4 법의 우위

본 일반운송약관은 의무적으로 적용되어야 하는 협약, 규정, 법 및 규정 요구 사항 또는 공공질서를 관리하는 규칙에 반하지 않는 범위까지 적용되며, 그러한 경우에는 상기 법 또는 규칙이 우선 적용된다. 본 일반운송약관에서 하나 이상의 조항의 무효화는 다른 조항의 유효성에 아무런 영향을 미치지 않는다. 하지만, 유효하지 않고 효력이 없다고 선언된 조항이 없으면 운송 계약이 계속 적용될 수 없는 경우에는 제외된다.

제 3 조: 항공권

3.1 일반 조항

- (a) 반대의 입증을 조건으로 하여, 항공권은 항공사와 항공권에 이름이 표시되는 승객 간 운송 계약의 존재, 체결, 내용을 입증한다.
- (b) 운송 서비스는 항공권에 이름이 표시된 승객에게만 제공된다. 항공사는 승객의 신분증을 확인할 권리를 보유한다. 따라서 승객은 여행하는 동안 항공사에 언제든지 본인의 신분증과 본인이 책임을 지는 사람의 신분증도 제공할 수 있어야 한다.
- (c) 항공권은 특히 패키지여행과 관련하여, 시행 중인 해당 법 및 규정에 따라, 양도할 수 없다. 항공권에 이름이 표시된 승객 외의 다른 사람이 운송 또는 환불 목적으로 항공권을 제시하고 항공사가 항공권을 제시한 사람을 대상으로 선의에 입각하여 운송하거나 환불을 하고 나중에 그 사람이 항공권에 이름이 표시된 승객이 아님을 확인한 경우, 항공사는 해당 승객을 운송하거나 환불할 필요가 없으며 그에 대한 어떠한 의무나 책임을 지지 않는다.
- (d) 특정한 운임으로 판매된 일부 항공권은 일부 또는 전체의 교환 및/또는 환불이 불가능하다. 승객은 예약을 할 때 운임에 적용되는 조건을 문의하고 필요한 경우 그와 관련된 위험 보장을 위해 적절한 보호 수단을 강구해야 할 책임이 있다.
- (e) 항공권이 법적인 공식 조건을 따르므로, 항공권은 언제나 발급하는 항공사의 소유이다.
- (f) 전자 항공권을 제외하고, 승객은 승객 쿠폰뿐만 아니라 관련 항공편에 해당하는 쿠폰과 기타 사용하지 않은 모든 쿠폰이 들어 있는 유효한 항공권을 제시할 수 있는 경우에만 운송을 받을 수 있다. 또한, 항공권이 손상되었거나 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인 이외의 사람에 의해 수정된 경우 운송에 위해 유효하지 않게 된다. 전자 항공권의 경우, 승객은 신분증을 제시해야 하며 유효한 전자 항공권이 승객의 이름으로 발급된 경우에만 항공편을 이용할 수 있다.
- (g) 항공권을 분실하거나 전체 또는 일부가 손상되거나 승객 쿠폰 및 모든 미사용 항공 쿠폰을 포함한 항공권을 제시하지 못하는 경우, 항공사는 상기 항공권을 승객의 요청에 따라 전체 또는 부분적으로 대체할 수 있다. 이러한 대체는 새로 발급된 항공권 형태로 제공되며, 요청이 이루어질 때 항공사에 관련 항공편에 대해 유효한 항공권이 발급되었다는 증거가 있어야 한다. 항공권을 재발급한 항공사는 분실 또는 손상 원인이 항공사 또는 그 권한을 부여받은 대리인의 과실이 아닌 경우 승객에게 항공권 재발급 서비스 수수료를 부과한다. 관련 항공편에 대해 승객이 유효한 항공권을 발급받았다는 증거를 제시하지 못하는 경우, 항공권을 재발급하는 항공사는 대체 항공권의 세금을 포함한 운임 지불을 승객에게 요구할 수 있다. 항공사가 분실 또는 손상된 항공권이 유효 기간 동안 사용되지 않았다는 증거를 갖거나 상기 유효 기간 동안 승객이 원래 항공권을 찾아 항공사에 제출할 경우 이 지불한 금액은 상기에 언급한 합당한 서비스 수수료를 낸 후 환불된다.
- (h) 항공권이 분실 또는 도난되지 않도록 하는 데 필요한 모든 조치는 승객의 책임이다.
- (i) 승객이 운임 할인 또는 특정 조건에 따르는 운임의 혜택을 받은 경우, 승객은 여행 기간 내내 특정 운임 이용 자격을 증명하는 적절한 증빙 서류를 항공사 직원이나 대리인에게 제시하고 그에 대한 유효성을 입증할 수 있어야 한다. 그렇지 못할 경우, 처음에 지불한 세금을 포함한 운임과 승객이 지불했어야 하는 세금을 포함한 운임 간 차액에 해당하는 운임을 재조정하거나 승객은 항공기에 탑승할 수 없다.

3.2 유효 기간

- (a) 항공권 또는 본 일반운송약관에 달리 명시된 경우와 항공권에 표시된 바와 같이 항공권의 유효 기간에 영향을 미치는 운임을 제외하고, 항공권은 운송에 대해 다음과 같이 유효하다.

- 그 발급일로부터 일 년간, 또는

- 첫 번째 쿠폰의 사용일로부터 일 년간. 단, 그러한 사용이 항공권이 발급된 날로부터 일 년 이내에 발생한 경우.
 - (b) 승객이 항공편 예약을 요청할 때, 항공사가 승객의 예약 요청을 확정할 수 없는 이유로 유효한 항공권을 보유한 승객이 항공권 유효 기간 내에 여행할 수 없는 경우 다음과 같이 적용된다.
- 상기 항공권의 유효 기간이 이용 가능한 첫 번째 항공편까지 연장된다.
- 또는 아래 제 14 조(환불)에 명시된 조건으로 해당 항공권의 세금을 포함한 운임을 환불한다.
- 또는 승객이 해당 운임 재조정에 동의한다.
 - (c) 여행을 시작한 후 승객이 건강상의 이유로 항공권의 유효 기간 동안 여행을 계속하지 못하는 경우, 항공사는 승객이 다시 여행할 수 있는 날짜까지, 혹은 유효기간보다 늦을 경우에는 승객이 여행을 계속하지 못하는 건강상의 이유를 명시한 적절한 진단서를 제시하고 예약을 할 당시에는 그러한 건강상의 이유를 알 수 없었다는 조건에서, 이용 가능한 첫 번째 항공편 날짜까지 항공권의 유효 기간을 연장한다. 상기 연장은 여행이 중단된 시점부터 시작되며 운송은 최초에 지불한 운임의 클래스로 유효하다. 항공권의 유효성은 제출된 진단서에 명시된 날짜로부터 3 개월 이하로 연장된다. 동일한 방법과 상기에 언급된 증명 조건의 준수를 조건으로 하여, 항공사는 요청 시 그러한 건강상 문제로 당시 여행을 중단했던 승객과 동반했던 직계 가족 구성원의 항공권 유효 기간을 연장할 수 있다.
 - (d) 승객이 여정 도중 사망하는 경우, 사망한 승객의 동반인의 항공권은 서면 요청 시 최소 체류 요건을 면제하거나 상기 항공권의 유효 기간을 연장하여 그러한 승객에 대하여 변경된다. 여정을 시작한 승객의 직계 가족이 사망하는 경우, 승객의 항공권과 그와 함께 여행하는 직계 가족의 항공권은 동일한 방식으로 변경된다. 상기에 언급된 모든 변경은 유효한 사망 진단서를 수령한 후에만 가능하다. 상기에 언급된 연장된 여행이 중단된 시점부터 시작되며 운송은 세금을 포함한 운임이 지불된 클래스로 유효하다. 연장은 사망 날짜로부터 사십오(45) 일을 초과할 수 없다.

3.3 승객에게 적용되는 불가항력 조건

상기 제 3.1 (d)조와 같은 항공권을 가진 승객이 불가항력의 이유로 항공권을 전체 또는 부분적으로 사용하지 않은 경우, 항공사는 승객에게 일 년간 유효한, 환불 불가하고(혹은 불가하거나) 교환 불가한 그 항공권의 세금 포함 운임에 해당하는 신용 바우처를 제공한다. 그 바우처는 항공사 항공편으로 차후 여행 시 사용할 수 있으며 합리적인 서비스 수수료를 지불해야 한다. 단, 승객이 항공사에 가능한 한 빨리 알리고 그러한 불가항력 사실에 대한 증거를 제시하는 경우 제공한다.

3.4 항공 쿠폰 사용 순서

숙소 및/또는 목적지에 따라, 아래에 설명된 정책이 일부 승객에게는 적용되지 않을 수 있으며 다른 규칙이 적용될 수 있음을 참고한다. 따라서 승객은 거주지의 KLM 웹 사이트에서 제공되는 "특별 약관"을 참조해야 하며, 이는 본 일반 운송 약관의 필수적인 부분이다.

(a) 세금 포함 운임은 항공권에 언급된 세부 사항, 비행 날짜 및 노선을 기준으로 설정되며, 항공권 구입 시 예정한 스탱오버 지점을 경유하는 출발지 및 목적지와 일치하고, 운송 계약의 필수불가결한 부분을 형성한다. 항공권 발급일에 적용되는 운임은 지정된 여정 및 날짜에 대해 항공 쿠폰의 순차적 사용 순서로 완전하게 사용되는 항공권에만 유효하다.

(b) 불가항력의 경우를 제외하고, 승객의 모든 미준수 사용(예를 들어, 승객이 첫 번째 쿠폰을 사용하지 않거나 해당 쿠폰을 발행 순서대로 사용하지 않음)의 경우 콜센터, 도심 발권 사무소(City Ticket Office), 또는 공항에서 다음의 쿠폰에 대한 체크인을 진행할 때(출발 30 시간 전부터) 다음과 같은 추가 고정 요금이 발생한다. 유럽 내 및 유럽과 이스라엘 간 항공편 이코노미 클래스의 경우 €125, 유럽 내 및 유럽과

이스라엘 간 항공편 비즈니스 클래스의 경우 €300, 대륙 간 항공편 이코노미 클래스의 경우 €500, 대륙 간 항공편 비즈니스 클래스의 경우 €1,500(또는 그에 상당하는 현지 화폐 단위).

(c) 항공편을 놓친 승객이 미사용 쿠폰에 해당하는 항공편의 출발 예정 시간으로부터 24 시간 이내에 동일 노선의 항공권을 새로 구입하여 사용했음을 입증할 수 있는 경우에는 추가 요금이 적용되지 않는다.

3.5 승객 요청에 의한 변경

승객이 원하는 변경은 운임에 연결된 운임 조건 및 해당하는 서비스 수수료의 지불을 조건으로 한다.

3.6 항공사 식별

항공사 식별은 지정 코드(제 1 조에 의거)를 사용하여 항공권에 약어로 표시될 수 있다. 항공사의 주소는 등록된 사무소 중 하나 또는 주요 영업소 주소로 간주된다.

제 4 조: 운임, 수수료, 세금, 요금

4.1 운임

달리 명시되는 경우를 제외하고, 항공권의 운임은 출발지 공항에서 목적지 공항까지 운송에만 적용된다. 공항 간 또는 공항과 도시 터미널 간 지상 운송은 운임에 포함되지 않는다. 운임은 항공권에 표시된 여정과 날짜로 예정된 여행에 대해, 상기 항공권 예약일에 시행 중인 운임에 따라 계산된다. 여정 또는 여행 날짜에 대한 변경은 적용되는 운임에 영향을 미칠 수 있다.

적용되는 운임은 항공사에서 공시하거나, 항공권 예약일을 기준으로 출발지에서 목적지까지 항공권에 표시되는 항공편에 대해, 해당 운송 클래스에 대해 시행하는 운임 조건에 따라 계산되는 운임이다. 예약 시 승객에게 (세금 포함 운임과 발급 수수료로 구성된) 전체 항공권 운임뿐만 아니라 세금을 포함한 운임과 발급 수수료를 고지한다.

4.2 수수료, 세금 및 요금

승객은 정부, 기타 당국 또는 공항 운영자가 부과하는 모든 수수료, 세금 또는 요금을 지불해야 한다. 항공권 예약 시 가능한 범위까지 승객에게 상기 수수료, 세금 또는 요금을 고지하며, 이는 세금 제외 운임에 추가로 부과되는 것으로서 대부분의 경우 항공권에 별도로 표시된다.

그러한 수수료, 세금 및 요금은 정부, 기타 당국 또는 공항 운영자에 의해 항공권 예약일 이후 새로 만들어 지거나 인상될 수 있다. 그러한 경우 승객은 해당 금액을 지불해야 한다. 반대로 수수료, 세금 및 요금이 인하되거나 폐지되는 경우, 승객은 인하된 금액 또는 폐지된 금액을 환불받을 수 있다. 승객이 요금을 지불하고 항공권을 수령하면 이러한 수수료, 세금 및 요금이 부과 또는 차감되지 않는다.

4.3 항공사에서 부과하는 발급 수수료

승객에게 항공권 발급과 관련하여 발급 수수료가 부과될 수 있다. 발급 수수료는 여행 유형, 운임 및 항공권 유통 경로에 따라 다를 수 있다. 이러한 발급 수수료는 세금 포함 운임에 추가된다. 항공사가 부과하는 발급 수수료는 해당하는 경우 항공사 측의 오류로 항공권이 취소된 경우를 제외하고 환불되지 않는다.

승객이 예약을 완료하기 전에 항공사가 부과할 발급 수수료 금액을 고지해야 한다.

KLM 이 부과하는 발급 수수료가 있는 경우 항공사 및 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

4.4 지불 통화

예를 들어, 현지 통화가 전환 불가능한 이유 등으로 항공권을 구입할 때 또는 그 전에 항공사나 권한을 부여받은 대리인이 다른 통화를 지정하지 않는 한, 세금 제외 운임, 세금, 발급 수수료 및 서비스 수수료는

항공권을 구입한 국가의 통화로 지불할 수 있다.

또한, 항공사는 항공사의 재량에 따라 다른 통화로 지불을 수락할 수 있다.

4.5 명백히 잘못된 가격/잘못된 요금

잘못된 요금은 예약 가격에 영향을 미칠 수 있다. 해당 법률에 따라 항공사는 표시 오류 또는 기술적 오류로 인해 예약 가격이 명백히 잘못되었거나 터무니없는 경우 예약을 취소할 수 있다.

제 5 조: 예약

5.1 일반 조항

예약은 항공사의 컴퓨터 예약 시스템에 기록된 경우에만 확정 가능하다. 항공사는 승객의 요청에 따라 예약 확인증을 제공한다.

5.2 예약 요구 사항

일부 운임에는 예약 변경 또는 취소 가능성을 제한하거나 배제하는 조건이 있을 수 있다. 승객이 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인이 명시한 지정된 발권 시간 제한 전에 항공권에 대해 지불해야 할 전액을 지불하지 않은 경우, 항공사는 통지 없이 예약을 취소하고 다른 승객에게 좌석을 할당할 수 있으며, 지불하지 않은 관련 승객에게 더 이상 의무가 없고 어떠한 책임도 지지 않는다.

5.3 좌석 지정

항공사는 좌석 지정 요청을 충족시키기 위해 합당한 노력을 해야 하나, 특정 좌석의 지정을 보장할 수 없으며 상가 좌석에 대해 예약이 확인된 경우에도 좌석을 보장할 수 없다. 항공사는 운항 상, 보안 또는 안전 상, 혹은 불가항력의 이유로 탑승 후를 포함해 언제든지 좌석 지정을 변경할 권리를 보유한다.

5.4 기내 서비스

항공사는 기내에서 제공되는 서비스 특히 음료, 특별식, 영화, 좌석 등에 대한 승객의 요구 사항을 충족하기 위해 합당한 노력을 해야 한다. 그러나 항공사는 그러한 서비스가 예약 시 확인된 것이라 하더라도 운항, 안전 및 보안, 혹은 항공사가 통제할 수 없는 이유와 관련된 긴급 사항 때문에 적합한 서비스를 제공할 수 없는 경우 그에 대해 책임을 지지 않는다.

5.5 항공기 기종

항공권 예약 시 또는 이후 승객에게 제시되는 항공기 기종은 참고용으로만 제공된다. 안전 및 보안, 항공사의 통제를 벗어난 이유 또는 운항 제약과 관련된 긴급 사항이 있는 경우, 항공사는 항공기 기종을 변경할 수 있으며 이에 대해 아무런 책임을 지지 않는다.

제6조: 개인 정보

승객의 전체 개인 정보는 KLM [개인 정보 보호 정책](#)을 준수하여 수집 및 처리됩니다..

제 7 조: 특별 지원

7.1 보호자를 동반하지 않은 어린이, 이동이 불편한 승객, 질병이 있거나 특별한 도움을 필요로 하는 사람의 운송은 특별 조건에 따를 수 있습니다. 특정 상황에서는 항공사의 사전 동의를 있을 때에만 운송을 수행합니다. 항공사는 특정한 의학적 상태에 관한 진단서를 요구할 권리가 있습니다. 임신부 운송에 대한 동의는 항공사의 사전 협의에 따라 이루어질 수 있습니다. 본 제 7 조 1 항에 언급된 승객의 운송과 관련된 특정 조건은 항공사 및 그 권한을 부여받은 대리인에게 요청하고 KLM 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다.

승객은 예약 시 항공사에 장애나 특별 지원 요구를 알리는 것이 좋습니다. 예약 후 또는 해당 규정에 따라 출발 48 시간 전에 특별 지원 요청을 한 경우, 항공사는 해당 규정에 따라 특별히 시간을 할애하여 요청한 지원의 특성을 수용하며 그러한 요청을 이행하기 위해 최선을 다합니다. 수속이나 탑승 시 승객이 적시에 요청하지 않았으며 이 조항에 따르지 않은 특별 지원을 요청한 경우 항공사는 제 9 조 (o)절에 따라 승객을 거부할 권리가 있습니다.

7.2 승객이 특별 식사를 요구하는 경우, 예약 시(및/또는 예약 변경 시) 또는 이를 목적으로 항공사에서 발표한 시간 내에 특별 식사 가능성에 대해 문의해야 합니다. 그렇지 않은 경우, 항공사는 관련 항공편 탑승 시 상기 특별 식사를 보장할 수 없습니다.

7.3 승객이 병력이 있거나 기압을 일정하게 유지하는 객실에서 여행하는 것에 영향을 받을 수 있는 특정한 의학적 상태에 있는 경우, 비행기에 탑승하기 전 특히 장거리 비행편 탑승 전에 의사와 상의하여 사고 없이 비행하기 위해 필요한 모든 예방 조치를 수행하는 것이 좋습니다.

7.4 승객이 항공사에 제 7 조 1 항이 의미하는 정신적 또는 신체적 상태 또는 장애에 대해 알리지 않은 경우, 그 결과 항공사가 항공기를 예정에 없는 목적지로 우회하는 경우 및 승객의 입장에서 불가항력 조건인 경우가 아니라면 항공사는 승객에게 우회 및 기타 관련된 합당한 비용을 청구할 권한이 있습니다.

제 8 조: 수속/탑승

8.1 수속 마감 시간(CID)은 공항마다 다릅니다. 승객은 여행을 용이하게 하고 예약이 취소되는 것을 막기 위해 반드시 수속 마감 시간을 준수해야 합니다. 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인은 승객에게 항공사의 첫 번째 항공편에 대해 수속 마감 시간에 대한 모든 필수 정보를 제공해야 합니다. 승객의 여행 기간 중 후속 항공편이 포함된 경우, 그러한 항공편의 수속 마감 시간과 관련된 모든 정보를 확인하는 것은 승객의 책임입니다.

8.2 승객은 여행의 모든 필수 수속을 수행하기 위해 비행 전 충분한 시간을 두고 미리 도착해야 하며 승객은 어떤 경우에도 수속 마감 시간을 준수해야 합니다. 승객이 그렇게 하지 못하거나 수속에 필요한 모든 서류를 제시하지 못하여 여행을 할 수 없는 경우, 항공사는 관련 승객에 대해 어떠한 추가 의무와 항공사측 책임 없이 승객의 예약 및 해당 승객이 예약한 좌석을 취소할 수 있습니다.

8.3 승객은 수속 시 지정된 탑승 시간 이전에 탑승구에 도착해야 합니다. 항공사는 승객이 늦어도 지정된 탑승 시간까지 탑승구에 도착하지 않은 경우, 관련 승객에 대해 어떠한 추가 의무와 항공사 측의 책임을 지지 않고 그러한 승객의 예약 및 예약된 좌석을 취소할 수 있습니다.

8.4 항공사는 본 조항의 조건을 준수하지 않은 승객에게 아무런 의무 (환불을 수행하거나 지불할 의무를 포함하여 제한 없이)나 책임도 지지 않습니다.

제 9 조: 운송 거부 및 제한

다음과 같은 경우가 하나 이상 발생하거나 발생할 가능성이 있는 경우, 항공사는 승객과 수하물 운송을 거부할 수 있습니다.

(a) 항공사가 합당한 재량에 따라 그러한 조치가 출발하거나 도착하거나 경유하는 주나 국가의 해당 법, 규정 또는 명령을 준수하기 위해 필요하다고 결정한 경우.

- (b) 승객이 (i) 안전에 관해 의심스러운 방식 및/또는 (ii) 항공사, 승무원 및/또는 지상 직원, 항공기/자산 및/또는 재산, 서비스(항공사의 모든 로열티 프로그램 포함) 또는 승객이 직간접적인 피해를 입는 방식으로 의사를 표현하거나 행동을 한 경우. 그러한 의사 표현이나 행동에는 지상 직원이나 승무원에 대한 위협적이거나 폭력적이거나 모욕적인 언어 사용과 위험에 빠뜨릴 것을 위협하는 승객이나 한 명 이상의 사람, 물건 또는 항공기 자체의 안전, 건강 및/또는 위생을 이미 위험하게 만든 승객(거짓 폭탄 위협을 하는 사람도 포함)이 포함됩니다.
- (c) 음주 또는 마약이나 약물 사용으로 인한 상태를 포함하여 승객의 신체적 또는 정신적 상태가 승객 자신, 다른 승객, 승무원 또는 자산에 불편, 위험 또는 위협을 야기할 수 있는 경우.
- (d) 승객이 불법적으로 마약을 소지하고 있거나 그렇게 보이는 경우.
- (e) 승객이 항공편 또는 연결 항공편에 대한 수속 시 또는 이전 비행 동안 보안, 질서 및/또는 규율을 준수하지 않았으며 항공사가 그러한 행동을 다시 할 것 같다고 생각하는 이유가 있는 경우.
- (f) 출입국 및/또는 세관 당국 및/또는 기타 다른 정부 당국이 항공사에(구두 또는 서면으로) 승객의 여행이 허용되지 않음을 알리거나 항공사가 승객에게(구두 또는 서면으로) 특정 기간 또는 영원히 항공사의 항공편으로 승객을 운송하지 않을 것임을 알린 경우. 여기에는 항공사가 그러한 당국으로부터 승객에 대해 부정적인 여행 조언을 받은 경우가 포함됩니다(예: 승객의 마약 밀수가 의심되는 경우, 당국이 항공사가 항공편으로 승객을 운송하지 않을 것임을 승객에게 서면으로 알린 경우).
- (g) 항공사가 단독 재량으로 승객이 항공사, 그 승무원 및/또는 지상 직원, 항공기/자산 및/또는 재산, 서비스(항공사의 모든 로열티 프로그램 포함) 또는 승객에게 (범죄) 행동을 하여 특정 기간 자사 항공편으로 운송하지 않기로 결정하고 해당 승객에게 구두나 서면으로 그에 대해 통보한 경우.
- (h) 특히, 아래 제 10 조 1 항 3 호 및 제 18 조 6 항에 설명된 내용을 포함하여, 승객이 보안 심사를 거부한 경우 또는 승객이 신분증 제시를 거부한 경우.
- (i) 승객이 항공권의 “승객 이름”란에 언급된 사람임을 입증할 수 없는 경우.
- (j) 승객(또는 항공권 운임을 지불한 사람)이 시행 중인 세금 포함 운임 및/또는 해당 발급 수수료 및/또는 세금을 지불하지 않은 경우.
- (k) 승객이 유효한 여행 서류를 가지고 있지 않은 경우, 승객이 불법으로 경유할 국가에 입국하려는 경우, 또는 유효한 입국 서류가 없거나 비행 중 여행 서류를 파기한 경우, 항공사가 서류를 복사하고 보유하는 것을 거부하는 경우, 승객의 여행 서류가 만기되었거나 시행 중인 규정에 비추어 볼 때 불완전하거나 허위로 보이거나 기타 의심스러운 경우(예: 신원 도용, 서류 위조)
- (l) 승객이 제시한 항공권이 다음과 같은 경우.
- 유효하지 않은 경우, 또는
 - 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인 이외의 기관으로부터 불법적으로 얻거나 구입한 경우, 또는
 - 도난 또는 분실 서류 목록에 있는 경우, 또는
 - 위조되었거나 위조된 것으로 보이거나 허위거나 기타 의심스러운 경우, 또는
 - 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인 외의 다른 사람이 손상했거나 수정한 쿠폰을 가지고 있는 경우.
- (m) 승객이 위의 제 3.4 조에 명시된 조건에 따른 추가 고정 요금 지불을 거부한 경우.
- (n) 승객이 아래 제 10 조에 명시된 조건에 따라 추가 요금 지불을 거부한 경우.
- (o) 승객이 수속 또는 탑승 시, 여행 예약 당시나 해당 규정에 따라 발표된 항공편의 출발 시각보다 최소 48 시간 전에 제 7 조 1 항에 따라 항공사가 합리적으로 제공할 수 없는 요청하지 않은 특별 지원을 요청한 경우.
- (p) 승객이 보안, 안전 및/또는 건강과 관련된 지침 및 규정을 준수하지 않은 경우.

(q) 운임 할인 또는 특정 조건에 따르는 운임 혜택을 받은 승객이 이러한 특정 운임 할당에 필요한 증빙서류를 제출할 수 없고, 제 3 조 1 항 (i)절에 정의된 운임 재조정예 따라 지불하는 것을 거부한 경우. 상기 (i), (k), (l), (m) 및 (n)절의 경우 항공사는 승객의 항공권을 취소할 권한이 있습니다. (f), (j) 및 (l)절의 경우 항공사는 제 14 조 4 항 (f) 절에 정의된 바와 같이 승객의 항공권 환불을 거부할 권리가 있으며, 이에 따른 어떠한 법적 책임도 지지 않습니다.

제 10 조: 수하물

10.1 일반 조항

10.1.1 승객의 의무

- (a) 자신의 모든 수하물의 내용물에 대해 숙지하였습니다.
- (b) 수하물을 포장하는 순간부터 방치된 상태로 두지 않으며 다른 승객이나 다른 사람에게서 물건을 받지 않습니다.
- (c) 제 3 자가 맡긴 수하물을 가지고 여행하지 않습니다.
- (d) 수하물에 부패하기 쉽거나 깨지기 쉬운 품목을 포함시키지 않는 것이 좋습니다. 그러한 품목이나 물건이 수하물에 포함된 경우, 이러한 품목이나 물건을 손상시키지 않으며 다른 승객의 수하물이나 항공사의 항공기를 손상시키지 않도록 적절하고 안전하게 포장되었으며 적합한 용기로 보호하였음을 보장해야 합니다.

10.1.2 금지된 품목

승객은 해당 항공기가 비행하는 출발, 도착, 경유 또는 비행하는 상공의 국가나 주의 해당 규정 및 법으로 운송이 금지되거나 제한된 품목을 수하물에 포함시키지 않는다. 특히 다음의 품목이 금지된다.

- (a) 국제 민간 항공 기구(ICAO) 및 국제 항공 운송 협회(IATA)의 위험 물품 규정과 항공사의 규정에 명시된 품목 등 항공기, 기내의 사람 또는 자산을 위태롭게 만들 수 있는 품목(추가 정보는 요청 시 항공사로부터 얻을 수 있음), 이러한 품목은 특히 석면, 폭발물, 압력 가스, 산화제, 방사성 또는 자화성 물질, 인화 물질, 유독성 또는 부식성 물질인 물품, 항공 운송 시 건강, 안전 또는 자산에 상당한 위험을 야기할 수 있는 액체 또는 기타 물질이 포함되며 이 품목으로 제한되지는 않는다.
- (b) 항공사가 합리적으로 무게, 크기, 불쾌한 냄새, 구성 또는 손상되기 쉽거나 부패하기 쉬운 성질 때문에 운송에 적합하지 않다고 생각하는 품목. 특히 사용하는 항공기 유형을 고려할 때 운송이 적합하지 않은 품목. 이러한 품목에 대한 정보는 요청 시 승객에게 제공된다.
- (c) 사냥이나 스포츠 목적 외의 화기 및 탄약은 화물 또는 위탁 수화물로 승인받기 위해서 총알을 빼내고 적절하게 포장하여 안전 걸쇠를 걸어야 한다. 탄약의 운송은 상기 (a)절에서 명시한 것처럼 ICAO 및 IATA 위험 물품 규정을 따라야 한다.
- (d) 동물성 제품. 여기에는 사냥으로 얻은 동물(중 일부)이 포함됩니다.
- (e) 베는 무기, 찌르는 무기, 공격 또는 방어 무기로 사용될 수 있는 에어로졸, 골동품 무기, 복제품 무기, 검, 칼 및 이러한 종류의 기타 무기. 이러한 종류의 품목은 어떠한 경우에도 기내에서 운송될 수 없다. 그러나 이러한 무기는 항공사가 수락하는 경우에 한해 화물칸이나 위탁 수하물에 포함될 수 있다.
- (f) 제 10 조 4 항의 조항에 규정된 것을 제외한 살아있는 동물.

또한, 뾰족하거나 날이 있는 무기, 날카로운 물체, 뭉툭한 기구 및 라이터뿐만 아니라 액체 및 젤 등을 포함하지만 이에 제한되지 않는 휴대 수하물로 운송될 수 없는 금지된 품목에 대한 추가 정보는 항공사 및 KLM 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

10.1.3 수색권

보안/안전상의 이유 및/또는 당국의 요청에 의해 승객 및/또는 승객의 수하물에 대한 수색이나 모든 종류의 검사(X 선 또는 기타 기법)를 요구할 수 있다. 승객이 없는 경우, 특히 상기 제 10 조 1 항 2 호에 언급된 물품이 들어 있는지 검사하기 위해 승객 없이 수하물을 열어보고 수동으로 검사할 수 있다. 승객이 이러한 요청에 따르기를 거부하는 경우 항공사는 승객과 승객의 수하물 운송을 거부할 수 있다. 상기 검사가 수하물과 그 내용물을 손상시키거나 손해를 유발하는 경우, 손해가 항공사의 중대한 과실이나 고의적인 실수로 인해 발생한 경우를 제외하고, 항공사는 책임을 지지 않는다.

10.1.4 수하물 운송 거부권

- (a) 항공사는 보안 및/또는 안전상의 이유로 상기 제 10 조 1 항 2 호에 나열된 품목 중 하나라도 수하물에 포함되거나 승객이 제 10 조 1 항 1 호 (a), (b) 및 (c)절의 의무를 준수하지 않는 경우 승객의 수하물 운송을 거부하거나 계속 운송하는 것을 거부할 수 있습니다. 항공사는 거부된 수하물 및/또는 품목을 보관할 의무가 없습니다.
- (b) 항공사는 특히 보안, 안전, 위생 및/또는 운항상의 이유로, 크기, 모양, 내용물, 구성 또는 성질이 항공 운송에 적합하지 않은 모든 품목의 운송을 거부하거나 여행 중 발견된 경우 계속 운송하는 것을 거부할 수 있습니다. 항공사는 거부된 수하물 및/또는 품목을 보관할 의무가 없습니다.
- (c) 항공사는 제 10 조 2 항 2 호 (b)절에 정의된 추가 요금 지불을 거절한 승객의 수하물 운송을 거부할 수 있습니다. 항공사는 거부된 수하물 또는 품목을 보관할 의무가 없습니다.
- (d) 항공사는 제 10 조 4 항에 정의된 것과 같은 해당 규정에서 요구하는 서류가 없는 동물을 운송하는 데 합의하지 않습니다.
- (e) 항공사는 제 10 조 2 항 1 호 (a)절에 정의된 조건에 따라 수속 마감 시간 이전에 승객이 항공사로 위탁하지 않은 수하물을 화물칸으로 운송하는 것을 거부할 수 있습니다.

10.2 위탁 수하물

10.2.1 일반 조항

- (a) 승객은 수속 마감 시간 이전까지 수속을 위해 수하물을 항공사 체크인 데스크 또는 셀프서비스 수하물 체크인 카운터에 위탁해야 합니다.
- (b) 승객이 수속 시 수하물을 위탁하자마자 상기 언급된 조건에 따라 항공사는 해당 수하물을 보관해야 하며 각 위탁 수하물 품목마다 승객에게 수하물 확인증을 발급해야 합니다.
- (c) 승객은 수하물에 자신의 이름을 부착해야 합니다.
- (d) 항공사는 되도록 많은 위탁 수하물이 합리적으로 승객과 같은 항공기로 운송되도록 처리하기 위해 노력합니다. 다른 것 중에서도, 운항 또는 보안/안전상의 이유로 위탁 수하물을 다른 항공편으로 운송할 수 있습니다. 이러한 경우, 해당 규정에 따라 승객이 세관 검사에 참석해야 하는 경우가 아니라면 항공사는 승객에게 수하물을 전달합니다.
- (e) 위탁 수하물은 일반적인 취급을 견뎌내고 내용물을 보호할 수 있어야 합니다.
- (f) 승객은 수하물에 통화, 보석, 예술품, 귀금속, 은 제품, 증권이나 기타 귀중품, 광학 또는 사진 장비, 컴퓨터, 전자 및/또는 통신 장비나 장치, 악기, 여권 및 신분증, 열쇠, 비즈니스 서류, 원고나 증서 등을 개별적이든 대체 가능한 것이든 넣지 않는 것이 좋습니다. 그러한 이유로 위탁 수하물이 멸실, 분실 또는 손상되는 경우, 항공사는 협약 및 본 일반 항공화물운송 약관의 제 19 조에 정의된 범위까지만 책임을 지는 것으로 명시되어 있습니다.
- (g) 해당 규정에 따라, 승객은 위탁 수하물에 악물을 운송하지 않는 것이 좋습니다.

(h) 승객이 여정을 조기에 중단하는 경우, 승객은 위탁 수하물을 회수하기 위해 암스테르담 스키폴 공항 및 샤를드골(파리)의 경우 €275 의 고정 요금을 지불해야 한다. 상기 언급된 사항은 불가항력의 경우에는 적용되지 않는다.

10.2.2 수하물 허용량

(a) 해당하는 경우 운임 조건에 따라 수하물 허용량은 목적지, 지불한 운임 및 항공권에 표시된 사항을 기준으로 결정되는 개수 및/또는 무게 및/또는 크기 등의 한도 내에서 화물칸에 운송할 승객당 수하물 수량이 해당됩니다.

(b) 승객은 추가 요금을 지불하면 수하물 허용량을 초과하는 위탁 수하물을 가지고 여행할 수 있습니다. 추가 요금과 관련된 조건은 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

(c) 모든 경우에 위탁 수하물은 승객당 최대 개수를 초과하지 않아야 합니다. 최대 개수와 관련된 사항은 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

(d) 승객은 해당 수하물 허용량과 관련된 정보가 있는 경우 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

10.2.3 특별 이익 신고

(a) 협약에 의해 정의된 것처럼, 책임 한도를 초과하는 가치를 지닌 모든 위탁 수하물의 멸실, 분실, 손상 또는 지연에 대해, 승객은 여행 전 또는 수하물을 항공사에 줄 때 보험을 계약하고 특정 금액까지 제한된 특별 이익 신고를 할 수 있습니다. 이 경우 승객은 요청 시 알려드리는 데에 대한 추가 요금을 지불해야 합니다. 제 19 조의 조항에 따라 보상금이 지급됩니다.

(b) 항공사는 수하물과 그 내용물의 가치로 신고된 가치의 타당성을 확인할 권한이 있습니다.

(c) 항공사에 승객은 수속 마감 시간 전까지 모든 특별 이익 신고를 해야 합니다. 항공사는 승객이 상기 언급된 기한을 준수하지 않는 경우 특별 이익 신고를 거부할 수 있습니다. 또한 항공사는 신고 수준의 한도를 정할 수 있습니다. 항공사는 손해가 발생하는 경우, 인도받을 때 신고된 금액이 승객의 실제 이익보다 높음을 입증할 권한이 있습니다.

(d) 승객은 특별 이익 신고 및 제 10 조 2 항 3 호에 명시된 추가 요금에 대한 모든 관련 정보를 항공사에서 확인할 수 있습니다.

10.2.4 수하물 수집 및 인도

(a) 제 10 조 2 항 1 호 (d)목의 조항에 따라 승객은 목적지 또는 경유지에서 가능한 한 바로 자신의 위탁 수하물을 찾을 책임이 있습니다. 승객이 수하물을 찾을 수 있게 된 때부터 3 개월 이내에 찾아가지 않는 경우, 항공사는 승객에게 어떤 식으로든 책임을 지지 않고 상기 수하물을 폐기할 수 있습니다.

(b) 수하물 확인증을 소지한 사람만이 위탁 수하물을 찾을 권한이 있습니다.

(c) 수하물을 찾으려는 사람이 수하물 확인증을 보여 주지 못하는 경우, 항공사는 그에 따른 권한을 만족스러운 방식으로 밝히는 경우에만 그 사람에게 수하물을 줍니다.

(d) 확인증을 소지한 사람이 불만 없이 수하물을 인수하는 것은 동일한 수하물이 좋은 상태로 운송 계약에 따라 인도되었다는 일련의 증거입니다.

(e) 여행이 조기에 중단된 경우 위탁 수하물 수거는 제10조 2항 1호 (h)목의 조항이 적용된다.

10.3 휴대 수하물

(a) 개수 및/또는 무게 및/또는 크기 제한이 있는 휴대 수하물 수량으로 기내 휴대가 허용된 모든 항공권. 이러한 정보가 승객에게 명시되지 않은 경우 한 개의 휴대 수하물 품목이 승인되며 휴대 수하물은 승객

앞좌석 아래 또는 이러한 목적으로 제공된 로커에 두어야 합니다. 승객이 상기 조건을 준수하지 않아 화물칸에 수하물을 위탁할 것을 항공사가 요청하는 경우, 해당하는 경우 제 10 조 2 항 2 호 (b)절에 명시된 추가 요금 지불을 요청할 수 있습니다. 승객이 기내에 반입하고자 하는 특정 수하물은 보안 및/또는 안전 및/또는 운항이나 항공기 구성의 이유로 항공편이 출발하기 전 언제든지 기내 반입이 거부될 수 있으며 위탁 수하물로 운송해야 합니다.

(b) 승객이 화물칸으로 운송되는 것을 원하지 않고(예: 손상되기 쉬운 약기 등) 상기 제 10 조 3 항 (a)절의 조항을 준수하지 않는 수하물/품목(크기 및/또는 무게 초과)은 항공사가 수속 이전에 승객에게 그에 대해 적절한 절차에 따라 미리 통보받고 재가한 경우에만 기내 수하물로 수락될 수 있습니다. 그러한 경우, 상기 수하물의 운송에 항공사의 운임 조건에 따라 요금이 부과될 수 있으며, 조건은 마지막에 확인할 수 있습니다.

(c) 승객은 기내에 반입한 휴대품 및 수하물에 대한 책임이 있습니다. 휴대품 및 기내 수하물이 멸실, 도난, 분실 또는 손상된 경우 항공사는 항공사 또는 항공사 직원, 대리인 측의 잘못이 증명된 경우에 관해서만 책임을 지며, 상기 책임은 본 일반 화물운송조건 제 19 조에 명시된 금액으로 제한됩니다.

10.4 동물

10.4.1 일반 조항

(a) 반려묘와 반려견만 기내 또는 화물칸에 반려동물로 동반할 수 있다.

(b) 승객과 동반한 동물의 운송은 항공사가 사전에 명시적으로 동의해야 한다.

(c) 항공편 및 승객당 운송할 수 있는 동물의 수는 제한된다.

(d) 시행 중인 규정에 따라 특정 범주에 포함되는 동물 운송은 금지된다. 이러한 범주와 관련된 사항은 요청 시 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

(e) 승객은 특정한 여권, 건강 및 예방접종 증명서 및 입국 또는 경유 허가를 포함하여 출발, 도착 또는 해당 경유국에서 요구하는 동물과 관련된 모든 유효한 서류를 제공해야 한다. 항공사는 필요한 서류가 없는 동물을 운송하는 데 동의하지 않는다.

(f) 목적지에 따라 동물을 상태, 특정 나이, 무게, 건강 진단에 따라 운송할 수 있으며 이러한 정보는 승객이 항공사에서 확인할 수 있다.

(g) 동물 및 컨테이너는 수하물 허용량에 포함되지 않으며, 승객은 추가 요금을 지불해야 하고 추가 요금 조건은 항공사에서 확인할 수 있다.

(h) 이동이 불편한 승객과 동반한 맹도견, 보조동물(service animal) 및 그들의 우리는 해당하는 경우 항공사의 규정에 따라 해당 수하물 허용량과는 별도로 무료로 운송되며 항공사 규정은 요청 시 확인할 수 있다.

(i) 요구하는 서류가 없거나 올바르지 않거나 유효하지 않은 경우 또는 동물을 운송하기 위한 우리가 제 10 조 4 항 3 호의 조항을 준수하지 않은 경우 항공사는 운송한 동물의 부상, 실종, 지연, 질병이나 사망(동물이 국가, 주 또는 영토로 출입 또는 통과가 거부된 경우)에 대해 어떠한 책임도 지지 않는다. 단 항공사가 단독으로 중대한 과실이나 고의적인 실수를 한 경우는 제외한다. 해당 규정을 준수하지 못한 동물과 함께 여행하는 승객은 그러한 상황으로 인해 항공사가 부과하는 벌금, 손실, 보상 및 모든 비용과 손해를 배상해야 한다.

항공사는 항시 항공사의 재량에 따라 적절하다고 간주되는 경우 그러한 추가적인 조건을 정할 권한을 갖는다.

(j) 승객은 동물 운송 특히 상기 제 10 조 4 항 1 호 (g)절의 유형에 명시된 추가 요금에 대한 관련 정보를 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

10.4.2 기내에서 이동되는 반려묘 및 반려견

(a) 반려동물 및 우리는 항공사가 정한 무게를 초과할 경우 기내에 반입되지 않는다. 최대 무게와 관련된 사항은 요청 시 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

(b) 애완동물은 보관용 우리 안에 있어야 하며 우리는 닫혀있고 동물이 완전히 들어가야 하며 동물이 설 수 있고 몸을 움직이기 쉽고 자유롭게 숨 쉴 수 있어야 한다.

(c) 승객은 비행 동안 애완동물을 우리에서 꺼낼 수 없다(일부만 꺼내는 것도 금지).

10.4.3 화물칸에서 이동되는 반려견 및 반려묘

반려동물은 IATA(국제 항공 운송 협회, International Air Transport Association)가 승인한 단단한 플라스틱 또는 유리 섬유로 된 운송용 우리에 두어야 한다.

제11조: 스케줄

11.1 스케줄 표시기에 열거되는 항공편 및 항공편 스케줄은 아무런 구속력이 없으므로 계약상의 가치가 없다. 스케줄은 오로지 항공사가 제공하는 항공편에 대해 승객에게 알리는데 목적이 있다. 상기 스케줄 표시기는 확정적이지 않으며 공시일 이후 변경될 수 있다.

11.2 반면, 항공권에 인쇄된 항공편 스케줄은 항공사가 통제할 수 없는 이유에 의한 변경을 조건으로 하여, 운송 계약의 필수불가결한 일부를 구성하는 것으로 간주된다.

11.3 스케줄 표시기 상에 변경이 있을 경우, 예약 시 제공된 연락처 정보로 승객에게 고지한다. 승객은 항공권에 표시된 예정 항공편에 변동이 있는 경우 연락이 가능하도록 항공사에 자세한 연락처 정보를 제공할 책임이 있다. 스케줄 표시기가 변경되고 승객이 여행을 취소하기로 결정한 경우, 승객은 제 14 조에 명시된 바와 같이 환불을 요청할 수 있습니다.

제 12 조: 항공편 지연 및 취소

12.1 항공사는 승객 및 수하물의 운송 지연을 피하기 위해 모든 합리적인 수단을 강구한다. 항공편 취소 또는 지연을 막기 위해 항공사는 대체 항공사 및/또는 항공기 및/또는 운송 수단을 사용해 대신하여 운항할 항공편을 준비할 수 있다.

12.2 항공편 취소 또는 지연의 경우 항공사는 해당 규정에서 모든 조항을 이행한다. 지연 및 취소의 경우 승객의 권리와 관련된 사항은 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

제 13 조: 탑승 거부 및 다운그레이드

13.1 승객이 유효한 항공권을 가지고 있으며 요구한 시간 및 조건에 맞춰 수속과 탑승을 하기 위해 도착했음에도 불구하고 예약 초과나 다른 이유로 인해 항공사가 승객에게 좌석을 제공할 수 없어서 승객의 탑승을 거부하기로 결정한 경우 항공사는 승객에게 관련된 해당 규정에 명시된 대로 보상한다.

13.2 승객이 구매한 항공권 클래스보다 낮은 클래스에 좌석을 배정 받은 경우 항공사는 관련된 해당 규정에 명시된 조건에 따라 운임의 차액을 환불한다. 탑승 거부 및 다운그레이드의 경우 승객의 권리와 관련된 사항은 항공사 및 권한을 부여받은 대리인으로부터 받아볼 수 있으며 KLM 웹 사이트에서 확인할 수 있다.

제 14 조: 환불

14.1 항공권 전체 또는 일부 환불은 본 제 14 조에 명시된 조건에 따라서, 항공권의 운임 및 관련된 해당 규정과 관련 있는 상황에 따라 이루어진다. 항공편을 취소하고 환불이 불가능한 항공권이 있는 경우, 사용하지 않은 공항세 환불을 요청할 수 있습니다. 그러나 환불이 불가능한 항공권의 경우 항공사에서 부과하는 국제 할증료는 환불되지 않습니다. 예약 수수료, 재발급 수수료 및 지불 할증료는 항공권 조건과 관계없이 환불이 불가능합니다. 승객에게 적용되는 불가항력 조건에 관한 조항은 제 3 조 3 항을 참조하십시오.

14.2 항공권의 운임 조건에 따라 허가된 환불은 항공권을 위해 지불된 세금 포함 운임을 기준으로 지불된다.

14.3 항공권 환불 요청은 항공권 발급자(경우에 따라 항공사 또는 권한을 부여받은 대리인)에게 제출해야 한다.

14.4 항공사는 다음의 경우 환불 허가를 거부한다.

- (a) 항공권 유효 기간 만료 후에 환불을 요청한 항공권.
- (b) 승객이 해당 국가를 떠날 수 있는 항공권을 소유해야 하는 법적 또는 규제적 요건을 충족하는 항공권. 단, 상기 승객이 상기 국가에 거주할 권한이 있거나 다른 항공사나 다른 운송 수단을 이용하여 떠날 것임을 충분히 입증할 증거를 제시하는 경우는 예외로 한다.
- (c) 항공권 소지자가 목적지, 합의된 기착지 또는 스탑오버 지역의 당국에 의해 입국이 허가되지 않았고 그러한 이유로 승객이 탑승 지점이나 기타 목적지로 되돌아온 경우의 항공권.
- (d) 훔치거나 위,변조된 항공권.
- (e) 제 8 조에 규정된 조건을 준수하지 않은 승객.
- (f) 제 9 조 (f), (j) 및 (l)절에 따라 항공사가 운송을 거부한 승객.

14.5 환불은 항공권을

원래 구입했던 국가의 해당 규정 및/또는 환불이 수행되어야 하는 국가의 해당 규정에 따라 이루어진다.

제 15 조: 기내 행동

15.1 기내에서 승객은 한 명 이상의 사람, 재산 또는 항공기 자체를 불편하게 하고 위협하거나 위험에 빠뜨릴 행동을 해서는 안 된다. 승객은 항공기의 보안 및 안전을 보장하고 항공편의 원활한 운항과 승객의 편의를 위해 승무원의 임무 수행을 방해해서는 안 되며 승무원의 안내와 권고를 따라야 한다.

15.2 보안상의 이유로, 항공사는 기내에서 보청기와 심박 조율기를 제외한, 휴대 전화, 랩톱 컴퓨터, 휴대용 녹음기, 휴대용 라디오, 전자 게임 또는 전송 장치, 모든 무선 조종 게임, 위키토키 등 전자 제품의 사용을 금지하거나 제한할 수 있다.

15.3 기내 흡연(일반 담배, 전자 담배 또는 기타 인위적인 형식의 흡연 등)은 엄격히 금지된다.

15.4 항공사는 기내 음주를 제한하거나 금지할 수 있다. 승객이 기내로 반입한 모든 알코올음료나 기내에서 구입한 면세 제품의 섭취는 금지된다.

15.5 기내에서 개인 비디오 및 사진을 제외한 비디오 녹화 및/또는 사진 촬영은 금지된다.

15.6 승객이 본 조의 조항을 준수하지 않는 경우, 항공사는 그러한 행동을 계속하지 못하도록 법 및 규제적 조항에 따라 모든 필요한 적절하고 합리적인 조치를 취할 수 있다. 이를 위해 항공사는 제지를 하고 승객을 비행기에서 내리게 하며 어느 지점에서나 승객의 연결 운송을 거부하거나 승객을 지역 당국에 신고할 수 있다.

15.7 승객이 본 조의 조항(및 운송 거부 및 제한과 관련된 제 9 조의 조항)을 준수하지 않거나 기내에서 범죄 행동이나 잘못된 행동을 하는 경우, 항공사는 상기 승객에 대해 소송을 제기하고 손해배상을 청구할 권리를 보유한다.

15.8 승객의 행동의 결과로 항공사가 항공기를 예정에 없던 목적지로 우회하는 경우, 승객은 항공사에 그와 같은 우회로 발생한 합리적인 비용을 지불해야 한다.

제16조: 부가 서비스 제공

16.1 운송 계약의 범위 내에서 해당 법에 따라, 항공사가 항공 운송 외에 부가 서비스를 제공하기로 합의한 경우 또는 항공사가 운송 또는 기타 서비스에 대한 티켓 또는 바우처(예: 호텔 예약 또는 자동차 임대)를 발급한 경우, 항공사는 단지 제삼자의 이름으로, 제삼자를 위해, 제삼자를 대신하여 그러한 일을 수행하며(달리 명백하게 합의되지 않는 한), 이러한 서비스에 대해 승객의 상대측 당사자가 되지 않는다. 상기 제삼자의 활동을 통제하는 운송 또는 영업 조건이 적용된다.

16.2 항공사가 승객에게 지상 또는 해상 운송 서비스(기차/버스/배 등)를 제공하는 경우, 그러한 운송이 항공사 지정 코드 하에 이루어지더라도 항공사는 제삼자의 이름으로, 제삼자를 위해, 제삼자를 대신하는 역할만 수행한다. 상기 지상 및 해상 운송에는 다른 책임 체계가 적용될 수 있다. 이러한 운송 조건 및 책임 체계는 요청 시 지상/해상 운송을 제공하는 당사자를 통해 확인할 수 있다. 항공사는 철도, 도로 또는 해상 운송 중 발생한 승객 및 수하물에 대한 손해를 책임지지 않는다.

제 17 조: 연속 항공사

17.1 단일 항공권 또는 결합 항공권으로 여러 연속 항공사에 의한 항공 운송은 운송에 대한 협약의 적용을 결정하기 위해 단일 운항을 구성하는 것으로 간주한다.

17.2 항공사가 항공권을 발급했거나 항공권 또는 연속 운송을 위해 발급한 결합 항공권에서 항공사가 최초로 지정되어 있는 경우, 아래 3 호에 명시된 경우를 제외하고, 항공사는 다른 항공사에서 수행하는 여행 부분에 대해 책임을 지지 않는다.

17.3 위탁 수하물의 멸실, 분실, 지연 또는 파손이 발생한 경우, 승객 또는 그 수익자는 운송 중 멸실, 분실, 지연 또는 파손을 발생시킨 항공사를 상대로 배상을 청구할 수 있다. 또한, 승객은 최초 및 최종 항공사에

대해 배상을 청구할 수 있다.

제 18 조: 행정 절차

18.1 일반 조항

(a) 승객은 자신의 책임 하에서 여행에 필요한 모든 특정 서류, 비자, 허가증과, 해당하는 경우 자신이 책임지는 미성년자 및/또는 승객 및/또는 동반하는 동물의 여행서류를 준비해야 하며, 출발, 도착 및 경유하는 나라의 모든 법 조항(법, 규정, 판결, 요구 사항, 조항)과 항공사의 규정 및 그와 관련된 지침도 준수해야 한다.

(b) 항공사는

18.1 (a)조에 언급된 의무를 승객이 준수하지 않아 발생한 결과에 대해 책임을 지지 않는다.

18.2 여행 서류

(a) 승객은 출입국 및 경유국에서 해당 규정(법, 규정, 판결, 요구 사항, 조항)이 요구하는 출발, 도착 및 경유 서류와 건강 및 기타 서류를 제시해야 한다. 더 나아가, 승객은 필요한 경우 항공사에 상기 서류를 넘겨주거나 항공사가 상기 서류를 복사하거나 그 서류 내 정보를 기록할 수 있도록 허락해야 한다.

(b) 제 9 조에 따라 항공사는 승객이 해당 법과 규정을 준수하지 않는 경우 운송을 거부할 권리가 있으며, 항공사가 제시된 서류의 유효성을 의심하거나 승객이 항공사가 서류 사본을 보유하는 것을 허락하지 않거나 관련 서류에 들어 있는 정보를 보유하는 것을 허락하지 않는 경우 운송을 거부할 권리가 있다.

(c) 항공사는 본 조항을 준수하지 않는 승객이 겪게 될 손실이나 비용에 대해 책임지지 않는다.

18.3 입국 거부

승객이 어느 영토로 입국을 거부당하는 경우, 지역 당국이 항공사에 부과하는 모든 요금 또는 벌금뿐만 아니라 항공사가 정부의 명령으로 승객을 출발 지역이나 다른 지역으로 돌아가게 해야 하면 운송을 위한 세금 포함 운임도 지불해야 한다. 입국이 거부된 목적지까지 운송을 위해 지불한 항공권 운임은 항공사에서 환불하지 않는다. 안전과 질서를 위해 기장 및/또는 호위 경찰은 출발지 또는 다른 지역까지 비행 중 승객의 관련 여행 서류를 보관할 수 있다.

18.4 벌금, 유치 비용 등에 대한 승객의 책임

자발적이든 비자발적이든 승객의 관련 국가 현행법 미준수, 필요 서류 미제출 또는 유효하지 않는 서류의 제출로 인해 항공사가 벌금이나 위약금을 지불하거나 여하한 종류의 비용이 발생한 경우, 승객은 항공사의 최초 요청 시에 그러한 비용과 발생한 지출에 대해 배상해야 한다. 이를 위해 항공사는 수행되지 않은 운송에 대해 지불된 금액 또는 항공사가 보관하고 있는 승객 소유의 금액을 사용할 수 있다.

18.5 세관 검사

(a) 승객은 세관원 또는 정부 당국의 요청으로 수하물(지연, 위탁 또는 휴대 수하물) 검사 시 출석을 요구받을 수 있다. 항공사는 본 조항을 준수하지 않은 승객이 겪게 될 손해나 손실에 대해 책임지지 않는다.

(b) 본 조항을 준수하지 않거나 항공사의 수하물 검사가 가능하지 않도록 한 경우를 포함해 승객 측의 행위, 부작위 또는 과실로 인해 항공사가 손해를 입은 경우 승객은 항공사에게 배상해야 한다.

18.6 보안 검사

(a) 승객은 항공사에서 요청하는 보안 검사뿐만 아니라 정부 또는 공항 당국에서 요구하는 보안(및 안전) 검사에 응해야 한다.

(b) 항공사는 특히 운송 거부가 해당 법, 규정 및/또는 요건에 의해 뒷받침되는 합리적 관점을 기준으로 이루어진 경우 승객의 운송 거부에 대해 책임을 지지 않는다.

제 19 조: 손해 배상 책임

19.1 일반 조항

항공사의 책임은 달리 규정되어 승객에게 주의를 준 경우를 제외하고 계약 항공사의 일반운송약관에 따라 결정된다. KLM 이 계약 항공사인 경우 다음이 적용된다.

19.1.1 본 일반운송 약관에 의거하여 수행된 운송은 1999 년 5 월 28 일의 몬트리올 협약과 “승객 및 수하물 운송에 관하여 사고 발생 시 항공사 책임에 관한 1997 년 10 월 9 일의 이사회 규정(EC) No 2027/97”을 개정한 2002 년 5 월 13 일의 유럽의회 및 유럽 이사회규정 (EC) No 889/2002 에 의해 정해진 책임 규정을 적용 받는다.

19.1.2 다음의 조항이 본 일반운송약관의 다른 조항과 충돌되지 않는 범위까지, 그리고 협약에 따라, 다음의 사항이 적용된다.

- (a) 항공사의 책임은 항공편에 해당하는 쿠폰 또는 항공권 상에 항공사 지정 코드가 표시된 항공 운송 중 발생한 손해로 제한된다. 항공사가 다른 항공사가 수행하는 운송 서비스에 대해 항공권을 발급하거나 항공사가 다른 항공사를 대신하여 수하물을 수속하는 경우, 항공사는 상기 다른 항공사의 이름으로, 그리고 그 대리인으로서만 역할한다. 연속 운송의 경우 책임에 관한 조항은 제 17.3 조에 규정되어 있다.
- (b) 항공사의 책임은 직접 손해로 입증된 총액을 초과하지 않으며, 간접 손해나 일체 형태의 비보상적 손해에 대해서는 어떤 방식으로든 책임을 지지 않는다.
- (c) 항공사가 법 또는 규정(법, 규정, 판결, 요구사항, 조항)의 조항을 준수한 결과로 발생한 손해나 승객이 상기 조항을 준수하지 않아 발생한 손해에 대해서 항공사는 책임을 지지 않는다.
- (d) 본 일반운송약관과 이에 포함된 모든 책임 배제 또는 제한을 포함한 운송 계약은 항공사의 권한을 부여받은 대리인, 항공사의 공동 운항 제휴사, 항공사의 임원, 대리인, 대표, 고용인 및 항공사에서 사용하는 항공기의 소유자, 그리고 상기 소유자의 직원, 상기 소유자의 대표 및 대리인에게 적용되고 이들에게 이익을 제공한다. 전술한 자들로부터 돌려받을 수 있는 총 금액은 항공사의 책임 한도를 초과할 수 없다.
- (e) 항공사는, 손해가 보상을 청구한 사람, 권리를 행사하는 사람 또는 그러한 권리를 보유한 사람의 과실, 기타 부당 행동 또는 부작위에 의한 것임을 입증하는 경우, 그러한 과실, 부당 행동 또는 부작위가 손해를 야기한 정도까지 전체 또는 부분적으로 책임을 면한다. 이 절은 명확성을 위해 제 19.2.1 조를 포함하여 본 운송약관의 모든 책임 조항에 적용된다.
- (f) 달리 명백하게 명시되는 경우를 제외하고, 협약 및 의무적인 해당 법에 따라 이러한 조항 중 어떠한 것도 항공사, 항공사가 사용하는 항공기의 소유자, 그 임원, 대리인 또는 대표의 책임 배제 또는 제한의 포기를 구성하지 않는다.

19.2 국제 및 국내 항공편에 적용되는 조항

19.2.1 신체 상해

(a) 몬트리올 협약에 정의된 것처럼, 기내에서나 탑승이나 하기 과정 중 발생한 사건으로 인해 승객의 사망 또는 신체 상해가 있는 경우 그로 인한 손해에 대해 항공사는 본 제 19.2.1 조의 나머지 내용에 따라 책임을 진다.

(b) 항공사는 다음의 경우 손해에 대해 책임지지 않는다.

나이, 정신적 또는 신체적 상태가 자신을 위험하게 할 수 있는 승객을 운송하는 경우, 신체 상해가 전적으로

그와 같은 상태에서 기인하는 한, 항공사는 질병, 상해, 장애 또는 사망과 같은 신체 상해 또는 그러한 질병, 상해 또는 장애의 악화에 대해 책임을 지지 않는다.

(c) 제 19.2.1 (a)조에 의거하여, 각 승객당 128,821 SDR 을 초과하지 않는 손해에 대해 항공사는 책임을 배제하거나 제한하지 않는다. 그러나 항공사는 제 19.1.2 (e)조를 적용할 권한이 있다. 제 19.2.1 (a)조에 의거하여, 항공사가 다음을 입증하는 경우 각 승객당 128,821 SDR 을 초과하는 정도까지의 손해에 대해 항공사는 책임을 지지 않는다.

(1) 그러한 손해가 항공사나 그 고용인 또는 대리인의 과실, 기타 부당 행동 또는 부작위로 인해 발생한 것이 아닌 경우, 또는

(2) 그러한 손해가 청구인, 권리를 행사하거나 그러한 권리를 보유한 승객 또는 제삼자의 과실, 기타 부당 행동 또는 부작위로 인해 발생한 경우

(d) 항공사는 모든 제삼자에 대한 상환청구권과 대위권을 보유한다.

(e) 항공기 사고로 인해 사망 또는 신체 상해가 발생하는 경우, 협약의 제 28 조, 1997 년 10 월 19 일의 유럽이사회 규정(EC) No 2027/97 을 개정한 2002 년 5 월 13 일의 유럽의회 및 유럽 이사회규정 (EC) No 889/2002 의 제 5 조에 의거하여, 여기에 언급된 관련자는 즉각적인 필요를 충족할 수 있는 선지급을 받으며 이러한 선지급은 발생한 물질적 손해에 비례한다. 상기 선지급은 사망 시 승객당 16,000 SDR 에 상응하는 유로 금액보다 적지 않아야 한다. 해당 법에 따라 상기 선지급은 수익자 신원 확인 후 15 일 이내에 지급된다.

2002 년 5 월 13 일의 규정(EC) No 889/2002 의 제 5 조 및 1999 년 5 월 28 일의 몬트리올 협약의 제 28 조에 따라, 그러한 선지급 또는 조기 지불은 책임 인정으로 간주되지 않으며 상기 금액은 항공사가 나중에 지불하게 되는 금액에서 상쇄될 수 있다.

상기 선지급은 선지급을 받은 자가 보상을 받을 권리가 없거나, 손해가 보상을 청구하거나 권리를 보유한 자의 과실, 기타 부당 행동 또는 부작위로 발생한 경우가 아니면 환불되지 않는다.

19.2.2 지연으로 인한 손해

(a) 승객의 항공 운송 지연과 관련한 모든 손해에 관한 항공사의 책임은 각 승객당 5,346 SDR 로 제한된다.

(b) 수하물의 항공 운송 지연과 관련한 모든 손해에 관한 항공사의 책임은 각 승객당 1,288 SDR 로 제한된다. 이 한도까지 제 19.2.3 (c)조가 적용된다.

(c) 본 조의 (a), (b)절의 조항에도 불구하고, 항공사가 항공사와 고용인 및 대리인이 손해를 피하기 위해 필요한 모든 합당한 조치를 취했음을 입증하거나 그러한 조치를 취하는 것이 불가능했음을 입증하는 경우, 항공사는 지연으로 발생한 손해에 대해 책임을 지지 않는다.

19.2.3 수하물에 대한 손해

(a) 몬트리올 협약 제 17 조에 따라, 분실 또는 손해가 기내에서 발생했거나 항공사가 위탁 수하물을 보관하는 중 발생한 경우에만 항공사는 위탁 수하물의 분실 또는 손해에 대해 책임을 진다.

(b) 항공사의 책임 배제:

- 수하물의 본질적 또는 내재된 결함, 품질 또는 약점으로 인해 손해가 발생한 경우 항공사는 수하물에 대한 손해에 책임을 지지 않는다. 수하물 또는 그에 들어 있는 자산이 다른 사람이나 항공사에 손해를 줄 경우, 승객은 그 결과로 발생한 모든 손실과 비용에 대해 항공사에 보상해야 한다.
- 손상되기 쉽거나 부패하기 쉽거나 값비싼 품목 또는 적절히 포장되지 않은 품목에 발생한 손해 및/또는 손실에 대해 아래 (c)절에 명시된 경우를 제외하고, 항공사는 책임을 지지 않는다.

c) 보상할 수 있는 손해 금액:

- 수하물이 멸실, 분실 또는 손상된 경우 항공사의 책임은 승객당 1,288 SDR 로 제한된다. 제 10.2.3 (a)조에 따라 더 높은 금액으로 신고된 경우, 항공사가 상기 가치가 인도받았을 때 승객의 진정한 이익보다 높다고 입증할 수 있지 않은 한, 항공사의 책임은 신고한 가치까지로 제한된다.
- 기내에서 허용되는 휴대 수하물의 경우, 항공사는 항공사, 항공사의 고용인 또는 대리인의 잘못으로 입증된 경우에만 항공사가 책임을 진다.

제 20 조: 클레임 및 책임 소송에 대한 시간제한

20.1 수하물에 대한 청구 통보

(a) 이의제기 없이 위탁 수하물을 수령하는 것은 승객이 반대되는 증거를 제시하지 않는 한, 수하물을 양호한 상태로 운송 계약에 따라 인도하고 받았다는 확실한 증거다. 분실된 모든 수하물은 항공편이 도착하자마자 즉시 항공사에 신고해야 한다. 차후에 이루어진 신고는 고려하지 않는다. 마찬가지로 수하물에서 분실된 품목은 가능한 한 빨리 항공사에 신고해야 한다. 늦은 신고는 고려하지 않는다.

(b) 수하물에 손상이 발생한 경우, 인도받을 권리가 있는 자는 손상을 발견한 후 즉시, 그리고 위탁 수하물의 경우 수령한 날로부터 늦어도 7 일 이내에 항공사에 이의를 제기해야 한다. 지연된 경우, 상기의 자는 수하물을 처분할 수 있게 된 날로부터 늦어도 21 일 이내에 이의를 제기해야 한다. 모든 이의는 서면으로 제기해야 하며 상기 언급된 기한 이내에 제출 또는 발송해야 한다. 상기 언급된 기간 이내에 이의가 제기되지 않은 경우, 항공사 측의 사기가 있는 경우를 제외하고 소송을 할 수 없다.

20.2 승객의 책임 소송

모든 청구 및 손해에 대한 권리는 목적지에 도착한 날이나 항공기가 도착했어야 하는 날 또는 운송이 중단된 날부터 계산하여 2 년 이내에 소송을 제기하지 않는 경우 소멸된다. 그러한 기간을 계산하는 방법은 해당 사건을 담당할 법원의 법에 따라 결정된다.

20.3 서면으로 제출해야 하는 청구 및 소송

제 20 조에 언급된 모든 청구 및 소송은 명시된 기간 이내에 서면으로 제기해야 한다.