

항공교통이용자 서비스 계획

본 항공교통이용자 서비스 계획은 2016년 7월 20일부터 시행 중인 「항공교통이용자 보호기준」에 근거하여 작성되었으며, SAS(Scandinavian Airlines System)는 항공교통이용자의 권익 보호와 신뢰할 수 있는 항공 서비스 제공을 위하여 다음과 같은 사항을 성실히 이행할 것을 약속 드립니다.

시행일 : 2025년 7월 15일

1. 항공권 초과 예약으로 인한 탑승 거절 시 조치

대한민국 내 공항에서 출발하는 항공편에서 초과예약으로 인해 탑승 거절이 발생할 가능성이 있는 경우, SAS는 비자발적 탑승 불가를 최소화하기 위하여 우선적으로 자발적 탑승 유예자를 모집합니다.

탑승이 거절된 승객에게는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 보상하며, 승객의 권익이 최대한 보호되도록 필요한 안내와 지원을 제공합니다.

2. 수하물 분실 및 파손 시 조치

SAS는 항공기 탑재 중 또는 당사 관리 하에서 발생한 수하물의 분실 또는 파손에 대해 관련 국제협약 및 국내법에 따라 책임을 부담합니다. 다만, 수하물의 고유한 결함, 품질 또는 하자에 기인한 손해에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

기내 휴대 수하물의 손해에 대해서는 SAS 소속 직원 또는 대리인의 고의 또는 과실로 인한 경우에 한하여 책임을 집니다. 수하물 손해에 대한 당사의 책임 한도는 관련 국제협약 또는 국내 법령에서 정한 범위 내로 제한됩니다.

위탁 수하물에 대해 승객이 사전에 가액을 신고하고 해당 수수료를 납부한 경우, SAS 는 해당 신고 금액 한도 내에서 배상책임을 부담합니다. 단, 신고 금액이 실제 가치보다 현저히 초과된 경우는 제외됩니다.

3. 항공권 취소·변경·환불 조건에 대한 고지

대한민국 내에서 판매되는 항공권에 대해서는, 항공권 취소·변경·환불과 관련된 수수료 및 가능 기간에 대한 정보를 사전에 명확하게 고지합니다.

4. 항공기 지연 또는 장시간 탑승 대기 시 조치 (Tarmac Delay)

국제선 항공편의 경우, 특별한 사유가 없는 한 항공기에 탑승한 승객이 4 시간 이상 기내에 대기하지 않도록 조치합니다. 다만, 기장이 안전·보안상 사유 또는 기상, 정부기관 지시에 따라 승객의 하기가 불가능하다고 판단한 경우, 혹은 게이트 복귀가 공항 운영에 중대한 지장을 초래할 것으로 예상되는 경우에는 예외로 합니다.

지연이 2 시간을 초과하는 경우, 안전과 보안에 지장을 주지 않는 범위 내에서 적절한 식음료를 제공합니다. 또한, Tarmac Delay 중에는 매 30 분마다 지연 상황 및 진행 상황에 대해 안내합니다.

5. 항공권 판매 후 운항 일정 변경 시 조치

항공권 판매 후, 경영상의 사유, 정부의 인허가 미승인, 항공편 지연(30 분 이상) 또는 결항 등의 사유로 당초 예정된 항공편의 운항이 불가능한 경우, 승객이 사전에 제공한 연락처(휴대전화, 이메일 등)를 통해 관련 사실을 신속히 안내합니다.

6. 수하물 정보 등 중요 사항의 제공

대한민국 내에서 판매된 항공권에 대해서는 수하물 요금, 무료 수하물 허용량 등의 정보를 전자항공권(e-ticket) 영수증 및 [SAS 공식 웹사이트](#)를 통해 제공합니다.

공동운항편(Code Share)의 경우, 실제 운항 항공사, 운임 차이 가능성 및 적용 수하물 규정 등 이용에 영향을 줄 수 있는 중요 정보를 전자항공권에 명시하여 안내합니다.