

고속버스 운송약관

시 행 2016. 03. 09.

제1조 (목 적)

이 운송약관은(이하 약관이라 한다.) 여객자동차 운수사업법(이하 법이라 한다.) 제9조의 규정에 의하여 고속버스운송회사(이하 회사라 한다.)와 여객 간의 운송에 관한 책임 한계 및 경영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의)

이 약관에 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 승차권이란 여객자동차 운수사업법 시행규칙(이하 규칙이라 한다.) 제30조의 규정에 따라 운송을 위하여 회사가 발행하는 증표를 말한다.
2. 운임이란 회사에서 법 제8조의 규정에 의하여 관할관청에 신고 수리된 금액을 말한다.
3. 여객의 휴대품이란 여객이 소지하는 물품 중 제23조의 규격 기준에 부합하고 제26조의 소지 제한 물품이 아닌 것으로 여객이 차내 반입하는 물품을 말한다.
4. 여객의 휴대 화물이란 법 제18조의 규정에 의하여 운송되는 화물로 제23조의 규격 기준에 부합하고 제26조의 소지 제한 물품이 아닌 것으로 물품적재 장치에 실은 물품을 말한다.
5. 인터넷 승차권(홈티켓)이란 여객이 전국고속버스운송사업조합에서 운영하는 인터넷 홈페이지 내의 승차권 예약·예매 서비스를 통해 지정된 양식으로 여객이 직접 발행한 승차권을 말한다.
6. 모바일 승차권이란 여객이 전국고속버스운송사업조합에서 지정하는 고속버스 모바일 앱 내의 승차권 예매 서비스를 통해 휴대폰으로 전송받은 승차권을 말한다.

제3조 (약관의 적용)

- ① 이 약관은 회사에 의한 여객의 운송 또는 이에 부수되는 업무에 적용된다.
- ② 이 약관이 관계법규에 저촉된 때에는 적용하지 아니한다.

제4조 (여객의 동의)

여객이 회사가 제공하는 승차권 예약·예매 서비스를 통해 승차권 예매, 인터넷 승차권(홈티켓), 모바일 승차권 구입, 발행받은 경우에는 이 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정에 동의한 것으로 본다.

제5조 (약관의 변경)

이 약관 및 이에 의하여 정하여진 규정은 관할관청의 인가 또는 사업 개선명령에 의하여 변경될 수 있다.

제6조 (게시)

회사의 각 영업소에는 여객 운임표, 운송약관, 운행시간표 등을 여객이 보기 쉬운 곳에 게시하여야 한다.

제7조 (종업원의 안내)

여객은 승, 하차 질서 확립과 안전운행을 위한 회사원의 안내에 따라야 한다.

제8조 (운행의 변경)

회사는 천재지변, 악천후, 도로의 정체 기타 불가항력적 사태 및 정부 기관의 명령이 있을 때에는 운행의 일부 또는 전부를 취소하거나 운행 시간의 변경할 수 있으며 여객 및 휴대 화물 등의 운송을 제한할 수 있다.

제9조 (승차권의 발행 등)

- ① 회사는 터미널이나 인터넷 승차권(홈티켓)을 발행할 때 발행자(터미널 또는 사업자) 회수용, 승객 소지용으로 구분이 가능하도록 발행하여야 하며 이 경우 승차권은 여객의 신청 순서에 따라 발행하여야 한다. 단, 모바일 승차권과 차량 내 단말기에서 발행된 승차권은 승객용과 회수용으로 구분되지 않는다.
- ② 인터넷 승차권(홈티켓)은 여객의 컴퓨터 및 출력장치(프린터기)를 통해 지정 차량의 출발 1시간 전 까지 발행할 수 있다. 단, 고객이 원하는 경우 인터넷을 통해 예약을 하고 터미널에서 지정 차량의 출

발 전까지 승차권을 발권 받을 수 있다.

③ 인터넷 승차권(홈티켓)으로 여객이 발행 받을 수 있는 승차권 매수는 1회에 6매까지 가능하며, 지정된 서식(A4 규격)에 최대 4매까지 동시 발행이 가능하다.

④ 모바일 승차권으로 여객이 휴대폰으로 전송받을 수 있는 승차권 매수는 1회에 6매까지 가능하다.

⑤ 발권 방법에 따른 승차권의 취소, 변경은 다음 각호에 가능하며, 발행된 승차권(터미널 창구발행 승차권, 인터넷 승차권(홈티켓), 모바일 승차권)의 지정 차량, 등급 등의 변경은 기 발행된 승차권을 취소한 후 다시 승차권을 발급받은 것으로 본다.

1. 터미널에서 발권한 승차권이나 인터넷 승차권(홈티켓)의 취소는 지정된 차량의 도착 전까지 출발지 터미널을 통해서만 가능하며, 변경은 출발지 터미널에서만 가능하다.

2. 모바일 승차권의 취소는 지정된 차량의 도착 전까지 모바일 앱 또는 출발지 터미널을 통해 가능하며, 변경은 지정된 차량의 출발시각 전 모바일 앱 또는 출발지 터미널에 가능하다.

제10조 (승차권의 기재사항)

승객 소지용 승차권에는 회사의 명칭, 사용구간, 사용 시간, 운임액, 유효기간, 지정 좌석번호, 발행일, 발행자의 전화번호를 기재하고 뒷면 또는 앞면에 주요 운송약관을 기재하여 발행하여야 한다.

제11조 (승차권의 사용)

① 승차권은 기재 사항대로 사용해야 하며 임의로 말소, 개조 또는 분실한 때에는 회사는 이를 무효로 할 수 있다.

② 승차권의 기재사항대로 사용하지 못한 경우에는 제15조의 규정에 의하여 환급받을 수 있다.

③ 인터넷 승차권(홈티켓)은 여객이 인터넷을 통해 발급받은 이후 기존 승차권과 동일하게 사용되며, 전국고속버스운송사업조합에서 지정한 서식(A4 규격)에 의해 출력된 승차권만 유효하며, 임의변경, 복사, 위변조 및 효력이 상실된 인터넷승차권(홈티켓)을 사용하여 적발된 경우에는 형법 제214조(유가증권의 위조 등), 제231조(사문서 등의 위조·변조), 제236조(사문서의 부정 행사)에 따라 고발 조치할 수 있다.

④ 인터넷 승차권(홈티켓) 출력 시 장애가 발생할 경우, 1회에 한해 재발행 가능하며, 재발행이 안 된 경우에는 해당 터미널(왕복 발권기) 매표창구에서 재발급이 가능하다.

⑤ 모바일 승차권은 전국고속버스운송사업조합에서 지정한 고속버스 모바일 앱을 통해 본인의 모바일로 전송받은 승차권만 유효하며, 임의변경, 복사, 위변조 및 효력이 상실된 모바일 승차권을 사용하여 적발된 경우에는 형법 제214조(유가증권의 위조 등), 제231조(사문서 등의 위조, 변조), 제236조(사문서의 부정 행사)에 따라 고발 조치할 수 있다.

제12조 (무임운송)

승차권을 구입한 여객이 동반하는 6세 미만의 소아 1인에 대하여는 무임으로 운송한다. 다만, 여객이 동반하는 소아가 1인을 초과하거나 좌석 배정을 원할 때에는 소정의 승차권을 구입하여야 한다.

제13조 (할인)

운임의 할인은 법령 기타 규정에 의하거나 관할 관청의 인가를 얻어야 하며, 회사는 이를 게시하여야 한다.

제14조 (승차권 유효기간)

승차권은 적용 당일 당회에 한하여 유효하며, 사용하지 못한 승차권은 제15조의 규정에 의거 환급받을 수 있다.

제15조 (취소 수수료 및 운임의 환급)

① 여객의 사정에 의하여 사용하지 않은 승차권을 취소하는 경우 회사는 다음 각호에 따른 수수료를 제외한 금액을 환불하여야 한다. 단, 모바일 앱에서의 시간 변경은 지정 차량의 출발일에 한하여 지정 차량 출발 1시간 이전까지 1회만 가능하며 이 경우 수수료를 징구하지 아니할 수 있다.

1. 지정차 출발 2일 전까지 없음.

2. 지정차 출발 1일 전~1시간 이전까지 승차권 운임 액의 5%.

3. 지정차 출발 1시간 이내~출발 직전까지 승차권 운임 액의 10%.

4. 지정차 출발 후 목적지 도착 예정 시간까지 승차권 운임 액의 30%.

5. 지정차 출발 후 목적지 도착 예정 시간이 지난 경우 승차권 운임 액의 100%.

6. 당일 출발하는 지정차의 승차권을 발행하였을 경우.

가. 승차권 발행 시점 기준 1시간 이내 없음.

나. 승차권 발행 시점 기준 1시간 이후~지정차 출발 1시간 이전까지 승차권 운임 액의 5%.

다. 승차권 발행 시점 기준 1시간 이후~지정차 출발 1시간 이내까지 승차권 운임 액의 10%

② 여객의 사정에 의하여 인터넷 또는 ARS 예약을 취소하는 경우 회사는 다음 각호에 따라 수수료를 징수한다.

1. 지정차 출발 2일 전까지 없음.

2. 지정차 출발 1일 전~1시간 이전까지 예약 운임 액의 5%.

3. 지정차 출발 1시간 이내~출발 직전까지 예약 운임 액의 10%.

4. 예약을 취소하지 않고 지정차 출발 시간이 지났을 경우에는 자동취소(부도처리) 후 예약 운임 액의 30%.

5. 당일 출발하는 지정차를 예약하였을 경우.

가. 예약 시점 기준 1시간 이내 없음.

나. 예약 시점 기준 1시간 이후~지정차 출발 1시간 이전까지 예약 운임 액의 5%.

다. 예약 시점 기준 1시간 이후~지정차 출발 1시간 이내까지 예약 운임 액의 10%.

③ 환승 고객이 환승휴게소에서 최종 목적지를 변경할 경우에는 변경 신청서를 작성하여 환승 승차권을 구입(교환) 하고 변경 구간의 요금은 차감 정산한다.

④ 회사의 사정에 의한 운임 액의 환급은 다음 각호의 기준에 따른다.

1. 출발 전 운행이 취소되어 여객이 환급을 요구할 경우에는 그 운임 액의 20%를 가산.

2. 운송 도중 고장이나 교통사고 등으로 인하여 수송을 완수하지 못한 경우에는 그 운임 액의 20%를 가산.

3. 전산 장애 등 회사의 귀책 사유로 인하여 여객이 지정차를 탑승하지 못하게 된 경우에는 그 운임 액의 20%를 가산.

4. 운송 도중 버스 고장 등 운송사의 귀책 사유로 인해 운행 시간이 예상 소요 시간보다 50% 이상 더 소요된 경우 그 운임 액의 20%, 100% 이상 더 소요된 경우에는 그 운임 액의 40%를 환급하여야 한다.

⑤ 제8조의 규정에 의한 사유로 인하여 운행의 일부 또는 전부를 취소하거나 지연 도착된 경우에는 제3항의 규정은 적용하지 아니한다.

⑥ 환급 및 수수료 계산 시 100원 단위 미만은 절사한다. 다만, 환급 및 수수료가 100원 미만일 경우에는 원 단위를 절사한다.

⑦ 신용카드로 결제를 통하여 발급된 승차권에 대한 운임의 환급은 해당 카드의 매출 취소로만 가능하며, 수수료는 제1항의 규정을 준용한다.

제16조 (승차권무효)

① 여객이 사정에 의하여 사용하지 않은 승차권(인터넷 승차권(홈티켓), 모바일 승차권 포함)은 지정차 출발 후 사용할 수 없다.

② 인터넷 승차권(홈티켓)은 전국고속버스운송사업조합에서 운영하는 인터넷 홈페이지 내에서 지정한 서식(A4 규격)에 의해 출력된 승차권만 유효하며, 임의변경, 복사, 위변조 및 효력이 상실된 인터넷 승차권(홈티켓)은 무효로 한다.

③ 모바일 승차권은 전국고속버스운송사업조합에서 지정한 고속버스 모바일 앱을 통해 본인에게 전송 받은 승차권만 유효하며, 임의변경, 복사, 위 변조 및 효력이 상실된 모바일 승차권은 무효로 한다.

제17조 (운송 책임의 시, 종기)

회사의 운송 책임에 대한 시, 종기는 승차권의 기재 내용에 따라 시발지를 출발하여 목적지에 도착할 때까지로 한다.

제18조 (여객의 금지행위)

여객은 차내에서 비상시 또는 부득이한 경우를 제외하고는 다음 각호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 주행 중 함부로 운전사에게 말을 하는 행위.
2. 물품을 함부로 차 밖으로 던지는 행위.
3. 종업원 승낙 없이 자동차의 기계장치, 비상구 등을 조작하는 행위.
4. 운행 중 출입문을 열거나 닫는 행위.
5. 다른 여객에 대하여 거부 요구, 물품의 판매 또는 배부, 권유, 연설 등을 하는 행위.
6. 차내에서 담배를 피우는 행위.
7. 운행 중 자동차에 뛰어오르거나 자동차에서 뛰어내리는 행위.
8. 차내에서 난폭한 언동으로 타인에게 불안감이나 혐오감을 주는 행위.
9. 기타 종업원이 여객이 안전 또는 차내 질서유지를 위하여 제지하는 경우 이에 불응하는 행위.
10. 불가능한 구간의 하차 요구 행위.

제19조 (승차권의 점검 등과 부가운임을 받는 경우 등)

- ① 여객은 고속버스 안내원 기타 종업원이 승차권의 점검 또는 회수를 하기 위하여 그 승차권의 제시 또는 교부를 요구할 때에는 거부하지 못한다.
- ② 회사는 고속버스 이용자가 다음 각호에 해당하는 경우 승차 구간의 기준 운임의 10배 이내에 해당 하는 부가 운임을 요구할 수 있다.
 1. 승차권을 소지하지 않았거나 환승정류소에서 승차권을 변경하지 않고 승차한 경우.
 2. 승차권의 위조 또는 표시의 변조, 훼손 등으로 유효하지 않은 승차권을 소지한 경우.
 3. 기타 승차권, 할인증 등을 부정 사용하였을 때와 승차권의 제시를 거부한 경우.

제20조 (운송의 거절)

회사는 다음 각호에 해당하는 여객에 대하여는 승차 또는 계속 승차를 거부할 수 있다.

1. 제18조에서 규정한 여객의 금지 행위와 미풍양속에 위배되는 행위를 한자에 대하여 안내원 또는 종업원이 제지하여도 이에 따르지 아니한 자.
2. 제25조 각호에 해당하는 물품을 휴대한 자.
3. 만취 또는 불결한 복장을 한 자로서 다른 여객에게 폐를 끼칠 우려가 있는 자.
4. 간호인을 동반하지 아니한 중병 또는 정신병 환자.
5. 전염병 예방법에 의한 전염병 환자.

제21조 (여객의 휴대 화물 및 휴대품 운송 제한)

회사는 제25조에 따른 소지 제한 물품이나 여객 운송에 덧붙여 무임으로 운송할 수 있는 휴대 화물과 휴대품에 대하여 규격이나 수량 등을 초과할 경우 차내 반입이나 적재를 제한할 수 있다.

제22조 (허용 중량, 용적 및 포장)

- ① 차내 반입이 허용되는 여객의 휴대품은 1인당 중량 10킬로그램 이하이거나 부피가 4만 세제곱센티미터 미만이어야 하며, 모든 휴대품은 포장이 잘되어 있어야 한다.
- ② 차량에 적재가 허용되는 여객의 휴대 화물은 1인당 1개이고, 중량 20킬로그램 미만이거나 부피가 4만 세제곱센티미터 미만이어야 하며, 모든 휴대 화물은 포장이 잘 되어 있어야 한다.

제23조 (휴대품 및 휴대 화물의 보관책임)

여객의 휴대품 및 휴대 화물은 여객의 책임하에 보관하여야 하며, 회사는 책임을 지지 않는다. 다만, 회사의 귀책에 의한 경우는 그러하지 아니하다.

제24조 (내용물의 조사)

회사는 안전 운행이나 기타 필요하다고 인정되는 경우에는 여객 또는 여객이 지정하는 제3자의 입회하에 휴대품, 휴대 화물의 내용을 조사할 수 있다.

제25조 (물품의 소지 제한)

여객은 다음 각호의 물품을 소지할 수 없다. 다만, 품명, 수량, 포장 방법에 있어서 회사에서 인정한 것은 제외한다.

1. 폭발성 물질, 부식성 물질, 인화성 물질 등 위험물로서 여객에게 위해를 끼칠 염려가 있는 물품.
2. 시체.
3. 동물. (단, 장애인 보조견 및 전용운반 상자에 넣은 애완동물 제외)

4. 불결, 악취 등으로 승객에게 피해를 끼칠 염려가 있는 물품.
5. 자동차의 통로, 출입구 및 비상구를 막을 염려가 있는 물품.
6. 기타 여객에게 피해를 주거나 차량을 훼손할 염려가 있는 물품.
7. 여객자동차 운수사업법 등의 법규 또는 정부의 지시에 의거 운송이 금지되는 물품.

제26조 (무임 휴대 화물, 휴대품 등의 요금)

- ① 여객이 무임으로 운송할 수 있는 휴대품 및 휴대 화물은 각 1개로 한정되며, 회사는 휴대품 및 휴대 화물의 중량이나 부피를 초과하는 경우 규격에 맞게 재포장을 요구할 수 있다.
- ② 무임으로 운송이 가능한 물품에 대하여는 별도로 정한 소화물 운송약관에 따라 운송하여야 한다.

제27조 (운송상의 변경)

여객의 휴대품 및 휴대 화물은 여객과 동일한 차량으로 운송함을 원칙으로 하나, 천재지변, 차량의 고장 및 당해 차량의 적재량 초과 등 불가피한 때에는 여객의 동의하에 휴대품 및 휴대 화물의 전부 또는 일부를 다른 차량으로 운송할 수 있다.

제28조 (사고 시의 조치)

회사는 운송 도중 천재지변이나 버스의 고장 및 교통사고 등으로 인하여 운송을 중단하였을 경우에는 최선을 다하여 다음의 조치를 하여야 한다.

1. 예비차 등을 투입하여 운송을 계속한다.
2. 종점까지 운송이 불가능한 경우에는 여객의 의사에 따라 출발지까지 환송한다.
3. 수하물의 멸실 방지를 위한 노력을 한다.
4. 기타 여객의 보호와 편의를 위한 최대한의 대책을 강구한다.

제29조 (사상자에 대한 조치)

회사는 천재지변 기타의 사고로 여객이 사상하였을 때에는 다음의 조치를 취하여야 한다.

1. 신속히 응급조치를 취한다.
2. 사망자나 중경상자가 있을 때에는 신속히 그 사실을 가족 또는 연고자에게 통지한다.
3. 유류품을 보관한다.
4. 기타 사상자를 위한 보호 등 적절한 조치를 취한다.

제30조 (배상책임)

회사의 귀책 사유로 인하여 여객이 피해나 손해를 입었을 경우에 회사는 당해 여객에 대하여 배상을 하여야 한다. 여객이 고의나 과실 또는 이 약관 및 이에 관련한 법규에 위반하여 회사에 손해를 입혔을 경우에 회사는 여객에 대하여 그 손해에 대한 배상을 청구할 수 있다.

제31조 (면책사항)

다음 각호의 사항에 해당되는 경우에는 이를 회사의 면책 사항으로 한다.

1. 천재지변 기타 불가항력적인 사태로 인한 불의의 피해.
2. 여객의 휴대품 및 휴대 화물의 차내 분실. (회사에서 주의 의무를 다한 경우)
3. 운송 도중 여객이 무단이탈하여 초래한 피해.
4. 제18조에서 규정한 여객의 금지사항을 위반하여 발생된 피해 및 제20조에서 규정한 운송을 거절함으로써 발생된 손해.
5. 여객의 휴대품 및 휴대 화물의 변질, 소모 또는 동물의 사망 및 상병의 경우.
6. 포장의 불완전으로 인한 휴대 화물의 파손.
7. 여객의 과실 또는 태만으로 인한 손해.
8. 여객이 약관 및 이에 관련한 법규를 위반하여 초래한 피해 및 손해.

제32조 (기타)

이 약관에 정해지지 아니한 사항은 여객자동차운수사업법 등 관련 규정에 따른다.

부칙

이 약관은 관할관청으로부터 신고 수리된 후 10일이 경과한 날부터 시행한다.

다만, 제15조는 2016.3.31일부터 시행한다.