

여객운송약관

	제정	2005.01.01.	제054호
	개정	2005.08.10.	제2005-018호
	전부개정	2006.12.10.	제2006-172호
	개정	2008.06.01.	제2008-033호
	개정	2009.05.01.	제2009-012호
	개정	2010.02.23.	제2010-017호
	개정	2010.12.23.	제2010-128호
	개정	2013.01.22.	제2013-014호
	전부개정	2018.06.20.	제2018-040호
	개정	2019.07.05.	제2019-026호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 약관은 한국철도공사(이하 ‘철도공사’라 합니다)가 운영하는 고속철도, 준고속철도, 일반철도(광역 및 도시철도를 제외한 철도를 말합니다)에서 여객운송 및 이에 부대하는 서비스에 대한 철도공사와 철도를 이용하는 사람 사이(이하 ‘여객’이라 합니다)의 권리와 의무, 책임·준수사항 등을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같습니다. <개정 2019.07.05.>

1. “여객”은 다음과 같이 구분합니다.

가. 유아 : 만 6세 미만

나. 어린이 : 만 6세 이상 만 13세 미만

다. 어른 : 만 13세 이상

2. “역”이란 여객을 운송하기 위한 설비를 갖추고 열차가 정차하는 장소를 말하며 “간이역”이란 여객의 승하차 설비만을 갖추고 승차권 발행 서비스를 제공하지 않는 역을 말합니다.
3. “승차권판매대리점”이란 철도공사와 승차권 판매에 관한 계약을 체결하고 철도 승차권을 판매하는 우체국, 은행, 여행사 등을 말합니다.
4. “열차”란 철도공사에서 운영하는 고속열차, 준고속열차, 일반(새마을호, ITX-새마을, 무궁화호, 누리호, 통근)열차를 말합니다.
5. “차실”이란 일반실, 특실 등 열차의 객실 종류를 말합니다.
6. “철도종사자”란 「철도안전법」 제2조제10호에서 정하고 있는 승무 및 역 무서비스 등의 업무를 수행하는 사람을 말합니다.
7. “운임”이란 열차를 이용하여 장소를 이동한 대가를 말합니다.
- 7의2. “요금”이란 열차에서 부가적으로 이용하는 서비스의 대가로 특실요금 등을 말합니다.
8. “부가운임”이란 「철도사업법」 제10조에 따라 기준운임·요금 이외에 추가로 받는 운임을 말합니다.
9. “위약금”이란 승차권 유효기간 이내에 운송계약 해지를 청구함에 따라 수수하는 금액을 말합니다.
10. “승차권”이란 철도공사에서 발행한 운송계약 체결의 증표를 말합니다.
11. “좌석이용권”이란 지정 좌석의 이용 청구 권리만을 증명할 수 있도록 발행한 증서를 말합니다.
12. “입장권”이란 역의 타는 곳 까지 출입하는 사람에게 발행하는 증표를

말합니다.

13. “할인승차권·상품”이란 관계 법령 또는 영업상 필요에 의해 운임·요금을 할인하는 대신에 이용대상·취소·환불을 제한하거나 수수료·위약금 등을 별도로 정하여 운영하는 상품을 말합니다.
14. “운임구역(또는 유료구역)”이란 승차권 또는 입장권을 소지하고 출입하여야 하는 구역으로 운임경계선 안쪽을 말합니다. 다만, 운임경계선이 설치되지 않은 장소는 열차를 타는 곳 또는 열차 내를 말합니다.
15. “여행시작”이란 여객이 여행을 시작하는 역에서 운임구역에 들어가는 때를 말합니다.
16. “단체”란 승차일시·열차·구간 등 운송조건이 동일한 10명 이상의 사람을 말하며 한 장의 승차권으로 발행합니다.
17. “환승”이란 도중 역에서 10분~50분(철도공사에서 맞이방, 홈페이지 등에 게시한 시간표 기준) 이내에 다른 열차로 갈아타는 것을 말하며, 한 장의 승차권으로 발행합니다.
18. “공휴일”이란 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조 및 제3조에서 정한 공휴일을 말합니다.

제3조(약관의 적용 등) ① 이 약관은 철도공사가 제공하는 여객운송(철도공사와 다른 운송업체와 계약을 체결하고 운송하는 경우 포함) 및 이에 부대하는 서비스에 적용합니다.

② 운송계약은 다음 각 호에 정한 때에 성립하며 이때부터 이 약관(또는 별도의 운송계약)을 적용합니다.

1. 승차권(또는 좌석이용권 포함. 이하 같음)을 발행받은 때(결제할 때)
 2. 운임을 받지 않고 운송하는 유아는 보호자와 함께 여행을 시작한 때
 3. 승차권이 없거나 유효하지 않은 승차권을 가지고 열차에 승차한 경우에는 열차에 승차한 때
- ③ 이 약관 이외에 철도공사와 별도 운송계약을 체결하는 경우에는 이 약관의 해당 조문에 우선하여 적용하며, 별도로 정하지 않은 사항은 이 약관을 적용합니다.
- ④ 운송계약이 체결된 승차권을 다른 사람이 사용하는 경우에도 동일하게 이 약관을 적용합니다.
- ⑤ 이 약관 및 철도공사가 정한 규정의 개정 또는 운임·요금이 변경되는 경우라도 제2항에 정한 때의 약관 및 규정을 적용합니다.

제4조(약관의 변경) ① 철도공사는 적용법령의 개정, 정부의 명령·지시 또는 철도공사가 필요한 경우에는 이 약관 및 이를 근거로 정한 규정을 변경할 수 있습니다.

② 제1항에 따라 약관을 변경한 경우 철도공사는 시행 1주일 이전에 영업구간 내 각 역(간이역 제외) 및 인터넷 홈페이지 등에 변경사항을 게시합니다.

제5조(운송의 거절 등) ① 철도종사자는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 운송을 거절하거나, 다음 정차역에서 내리게 할 수 있습니다.

1. 「철도안전법」 제42조 및 제43조에 규정한 위해물품 또는 위험물을 휴대

대한 경우

2. 「철도안전법」 제47조 및 제48조에 규정하고 있는 열차 내에서의 금지 행위와 철도보호 및 질서유지를 해치는 금지행위를 한 경우
 3. 「철도안전법」 제48조의2제1항에 규정하고 있는 보안검색에 따르지 않는 경우
 4. 「철도안전법」 제49조에 규정하고 있는 철도종사자의 직무상 지시에 따르지 않는 경우
 5. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에서 정한 감염병 또는 정부에서 지정한 감염병에 감염된 환자이거나 의심환자로 지정되어 격리 등의 조치를 받은 경우
 6. 「철도사업법」 제10조에 정한 부가운임의 지급을 거부하는 경우
 7. 질병 등으로 혼자 여행할 수 없는 사람이 보호자 또는 의료진 없이 여행하는 경우
 8. 유아가 만 13세 이상의 보호자 없이 여행하는 경우
- ② 철도종사자는 제1항제1호부터 제6호까지와 열차를 이용하지 않으면서 물품만 운송하는 경우 해당하는 사람 또는 물품을 역사 밖으로 퇴거시키거나 철거할 수 있습니다.
- ③ 철도공사는 제1항에 따라 운송을 거절하거나, 다음 정차역에 내리게 한 경우 승차하지 않은 구간의 운임·요금(할인한 경우 동일한 할인율로 계산한 금액)에서 제14조에 정한 위약금을 공제한 잔액을 환불합니다.

제6조(운송계약 내용의 조정 등) ① 철도공사는 다음 각 호의 사유로 열차

의 안전운행에 지장이 발생하는 경우 운행시간의 변경, 운행중지, 출발·도착역 변경, 우회·연계수송 및 승차권의 예약·구매·환불과 관련된 사항 등을 제한 또는 조정할 수 있습니다.

1. 지진·태풍·폭우·폭설 등 천재지변(이하 ‘천재지변’이라 합니다) 또는 악천후로 인하여 재해가 발생하였거나 발생할 것으로 예상되는 경우
 2. 「철도안전법」 제2조에 따른 철도사고 및 열차고장, 철도파업, 노사분규 등으로 열차운행에 중대한 장애가 발생하였거나 발생할 것으로 예상되는 경우 또는 기타 사유로 열차를 정상적으로 운행할 수 없는 경우
- ② 철도공사는 철도공사에서 따로 정한 설·추석 특별수송기간(이하 ‘명절기간’이라 합니다) 및 토요일·일요일·공휴일과 단체승차권, 할인상품에 대하여 다음 각 호의 사항을 별도로 정할 수 있습니다.

1. 승차권의 구매와 관련된 사항
2. 운임·요금 환불, 수수료, 위약금 등 계약내용의 변경 또는 해지와 관련된 사항
3. 운임·요금할인과 관련된 사항
4. 승차구간 및 열차의 조정

③ 여객은 제1항에 따라 운송계약 내용의 제한 또는 조정으로 열차를 이용하지 못하였을 경우 승차권에 기재된 운임·요금의 환불을 청구할 수 있습니다.

④ 철도공사는 제1항에 따라 조정한 내용을 역 및 홈페이지 등에 공지합니다. 다만, 긴급하거나 일시적인 경우에는 안내방송으로 대신할 수 있습니다.

제2장 운임·요금 및 승차권

제7조(기준운임·요금 등) ① 철도공사는 「철도사업법」 제9조에 따라 국토교통부장관에게 신고한 운임·요금 범위에서 출발역부터 도착역까지의 구간(이하 ‘승차구간’이라 합니다)별로 운임·요금(이하 ‘기준운임’ 또는 ‘기준요금’이라 합니다)을 정하여 받습니다.

② 철도공사는 만 13세 이상의 보호자 1명당 좌석을 지정하지 않은 유아 1명은 운임을 받지 않습니다. 다만, 1명을 초과하는 경우에는 어린이 운임을 받습니다. <개정 2019.07.05.>

③ 철도공사는 천재지변, 열차고장 및 선로고장 등으로 일부 구간을 다른 교통수단으로 연계 운송하는 경우 전체 구간의 운임·요금을 받습니다.

제8조(운임·요금의 결제) ① 철도공사는 기준운임을 할인하거나 위약금 등을 계산할 때에 발생하는 100원 미만의 금액에 대하여 50원까지는 버리고 50원 초과 시에는 100원으로 합니다.

② 철도공사는 영업상 필요한 경우에 수표 수취, 신용·마일리지·포인트·혼용결제 및 계좌이체 등을 제한할 수 있습니다.

제9조(승차권의 구매 등) ① 여객은 여행 시작 전까지 승차권을 발행받아야 하며 구매한 승차권의 승차일시·열차·구간 등의 운송조건을 확인하여야 합니다. <개정 2019.07.05.>

② 철도공사는 승차권을 발행할 때 정당 대상자 확인을 위하여 신분증 등의 확인을 요구할 수 있습니다.

- ③ 철도공사는 2명 이상이 함께 이용하는 조건으로 운임을 할인하고 한 장으로 발행하는 승차권은 이용인원에 따라 낱장으로 나누어 발행하지 않습니다.
- ④ 철도공사는 승차권을 발행하기 전에 이미 열차가 20분 이상 지연되거나, 지연될 경우에는 여객이 지연에 대한 배상을 청구하지 않을 것에 동의를 받고 승차권을 발행합니다. <개정 2019.07.05.>
- ⑤ 철도공사는 할인승차권 또는 이용 자격에 제한이 있는 할인상품을 3회 이상 부정사용한 경우에는 해당 할인승차권 또는 할인상품 이용을 1년간 제한할 수 있습니다.

제10조(승차권의 기재사항) 승차권에는 다음 각 호의 사항을 기재합니다.

- 1. 승차일자
- 2. 승차구간, 열차 출발시각 및 도착시각
- 3. 열차종류 및 열차편명
- 4. 좌석등급 및 좌석번호(등급 및 번호가 정해진 열차 승차권에 한함)
- 5. 운임·요금 영수금액
- 6. 승차권 발행일
- 7. 고객센터 전화번호

제11조(승차권 등의 유효성) ① 열차를 이용하고자 하는 사람은 운임구역에 진입하기 전에 운송계약 체결의 증표(승차권, 좌석이용권 또는 철도공사에서 별도로 발행한 증서)를 소지하여야 하며, 도착역에 도착하여 운임구역을 벗어날 때까지 해당 증표를 소지해야 합니다.

② 제1항에 정한 증표의 유효기간은 증표에 기재된 도착역의 도착시각까지로 하며, 도착역의 도착시각이 지난 후에는 무효로 합니다.

③ 운임할인(무임 포함) 대상자의 확인을 위한 각종 증명서는 증명서의 유효기간 이내에 출발하는 열차에 한하여 사용할 수 있습니다.

④ 여러 명이 같은 운송조건으로 이용하는 단체승차권, 4인 동반석 승차권 등의 승차일시·구간·인원 등을 변경하는 경우에는 제14조에 따라 해당 승차권을 환불한 후 다시 구입하여야 합니다.

제12조(부가운임 등) ① 철도공사는 「철도사업법」 제10조에 따라 다음 각 호에 해당하는 경우 승차구간의 기준운임·요금(승차한 역을 확인할 수 없는 경우에는 승차한 열차의 처음 출발역부터 적용)과 그 기준운임의 30배 범위에서 해당 부가운임을 받습니다.

1. 승차권이 없거나 유효하지 않은 승차권을 가지고 승차한 경우 : 0.5배
2. 철도종사자의 승차권 확인을 회피 또는 거부하는 경우 : 2배
3. 이용 자격에 제한이 있는 할인상품 또는 좌석을 자격이 없는 사람이 이용하는 경우 : 10배
4. 단체승차권을 부정사용한 경우 : 10배
5. 부정승차로 재차 적발된 경우 : 10배
6. 승차권을 위·변조하여 사용하는 경우 : 30배

② 철도공사는 제1항에 정한 부가운임 기준을 홈페이지에 게시하며 명절 기간에는 부가운임 기준을 최고 30배 범위 내에서 수수할 수 있습니다.

③ 운임할인 신분증 또는 증명서를 제시하지 못하여 부가운임을 지급한 사

람은 승차한 날로부터 1년 이내에 다음 각 호를 역(간이역 및 승차권판매 대리점 제외)에 제출하고 부가운임의 환불을 청구할 수 있습니다.

1. 해당 승차권
2. 운임할인 대상자임을 확인할 수 있는 신분증 또는 증명서
3. 부가운임에 대한 영수증

④ 철도공사는 제3항의 부가운임의 환불 청구를 받은 경우 정당한 할인대상자임을 확인하고 별표에 정한 최저수수료를 공제한 잔액을 환불합니다.

제13조(승차권 분실 재발행) ① 승차권을 분실한 사람은 여행시작 전에 재발행을 청구할 수 있습니다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우는 제외합니다.

1. 좌석번호를 지정하지 않은 승차권
2. 분실한 승차권이 사용된 경우
3. 분실한 승차권의 유효기간이 지난 경우
4. 분실한 승차권을 확인할 수 있는 회원번호, 신용카드 번호, 현금영수증 등이 없는 경우

② 철도공사는 제1항에 따라 분실한 승차권을 재발행하는 경우에는 다음 각 호에 정한 금액을 받습니다.

1. 여행 시작 전 : 분실한 승차권과 같은 구간의 기준운임·요금
2. 여행 시작 후 : 분실한 승차권과 같은 구간의 기준운임·요금 및 이미 승차한 구간에 대한 제12조제1항제1호에서 정한 부가운임을 합산한 금액

③ 제1항에 따라 승차권을 재발행 받아 도착역까지 여행을 마친 사람은 승차한 날로부터 1년 이내에 분실한 승차권 및 재발행 받은 승차권을 역(간

이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 제2항에 정한 금액에서 별표에 정한 최저수수료를 공제한 잔액의 환불을 청구할 수 있습니다.

④ 철도공사는 제3항의 청구를 받은 경우 해당 승차권이 환불·변경되지 않고, 다른 사람이 이용하지 않았음을 승무원이 확인한 경우에만 환불합니다.

⑤ 제2항에 따라 재발행 받은 승차권의 좌석번호가 열차 내에서 중복되는 경우 좌석 이용에 대한 권리는 분실한 승차권을 소지한 사람에게 있습니다.

⑥ 제5항의 좌석중복으로 입석·자유석으로 여행한 사람은 도착역에서 좌석운임·요금과 입석·자유석 운임과의 차액에서 최저수수료를 공제한 잔액의 환불을 청구할 수 있습니다.

제3장 환불·배상

제14조(운임·요금의 환불) ① 운임·요금을 환불받고자 하는 사람은 승차권을 역(간이역 제외)에 제출하고 운임·요금의 환불을 청구할 수 있습니다.

다만, 인터넷·모바일로 발행받은 승차권의 운임·요금 환불은 승차권에 기재된 출발역 출발 전까지 인터넷과 모바일로 직접 청구할 수 있습니다.

② 철도공사는 제1항의 청구를 받은 경우 청구시각, 승차권에 기재된 출발역 출발시각(환승승차권은 승차구간별 각각의 출발역 출발시각) 및 영수금액을 기준으로 다음 각 호에 정한 위약금을 공제한 금액을 환불합니다.

<개정 2019.07.05.>

1. 출발 전

가. 월~목요일

1) 출발 3시간 전까지 : 무료

2) 출발 3시간 전 경과 후부터 출발시각 전까지 : 5%

나. 금~일요일, 공휴일

1) 출발 1일 전까지 : 최저위약금(승차권 구매일로부터 7일 이내 환불하는 경우 감면)

2) 출발 3시간 전까지 : 5%

3) 출발 3시간 전 경과 후부터 출발시각 전까지 : 10%

2. 출발 후

가. 출발시각 경과 후 20분까지 : 15%

나. 출발시각 20분경과 후 60분까지 : 40%

다. 출발시각 60분경과 후 도착역 도착시각 전까지: 70%

③ 제2항에도 불구하고 단체승차권은 다음 각 호에 따라 환불 인원별로 계산하여 합산한 금액에서 위약금을 공제한 금액을 환불합니다. 다만, 별도계약에 의한 단체는 별도계약에서 정한 위약금을 공제합니다. <개정 2019.07.05.>

1. 출발 전

가. 출발 2일 전까지 : 최저위약금

나. 출발 1일 전부터 출발시각 전까지 : 10%

2. 출발 후

가. 출발시각 경과 후 20분까지 : 15%

나. 출발시각 20분경과 후 60분까지 : 40%

다. 출발시각 60분경과 후 도착역 도착시각 전까지 : 70%

④ 운임·요금을 지급하지 않고 승차권을 발행받은 사람(국가유공자, 교환

권, 카드 등)은 승차구간의 기준운임·요금을 기준으로 제2항, 제3항 각 호에 정한 위약금을 지급하고, 차감한 무임횟수 복구 또는 교환권이나 카드의 재사용을 청구할 수 있습니다.

⑤ 다음 각 호에 해당하는 사람은 승무원에게 증명(이하 ‘미승차확인증명’이라 합니다)을 받아서 승차한 날로부터 1년 이내에 이를 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 제2항제2호에 정한 위약금을 공제한 잔액의 환불을 청구할 수 있습니다.

1. 일부 인원(2명 이상에게 한 장의 승차권으로 발행한 경우 제외)이 승차하지 않은 경우
2. 승차권(좌석번호를 지정하지 않은 승차권은 제외)을 이중으로 구입한 경우

⑥ 제1항에도 불구하고 천재지변으로 열차 이용 또는 환불을 청구하지 못한 사람은 승차한 날로부터 1년 이내에 승차권과 승차하지 못한 사유를 확인할 수 있는 증명서를 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 환불을 청구할 수 있습니다. 이 경우 철도공사는 운임·요금의 50%에 해당하는 금액을 환불합니다.

⑦ 승차구간내 도중역에서 여행을 중지한 사람은 승차권에 기재된 도착역 도착시각 전까지 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환불을 청구할 수 있으며, 이 경우 철도공사는 이미 승차한 역까지의 운임·요금 및 제14조제2항제2호가목에 정한 위약금을 공제한 금액을 환불합니다.

⑧ 철도공사는 제2항과 제3항에 정한 위약금을 감면할 수 있으며, 감면대상 및 범위 등 세부사항은 철도공사 홈페이지에 게시합니다.

제15조(지연에 따른 환불·배상) ① 철도공사의 책임으로 승차권에 기재된 도착역 도착시각 보다 열차가 20분 이상 늦게 도착한 사람은 승차한 날로부터 1년 이내에 해당 승차권을 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 소비자분쟁해결기준에 정한 금액을 청구할 수 있습니다. 다만, 다음 각 호 등에 해당하는 경우는 제외합니다. <개정 2019.07.05.>

1. 천재지변 또는 악천후로 인한 재해
2. 열차 내 응급환자 및 사상자 구호 조치
3. 테러위협 등으로 열차안전을 위한 조치를 한 경우

② 제1항에 정한 지연시각은 여행시작 전에는 승차권에 기재된 출발역 출발시각을, 여행시작 후에는 도착역 도착시각(환승승차권은 승차구간별 각각의 도착역 도착시각)을 기준으로 적용합니다.

③ 여행을 시작하기 전에 제1항에 정한 시간 이상이 지연되어 여행을 포기한 사람은 운임·요금 환불을 청구할 수 있으며, 이 경우 철도공사는 제14조에도 불구하고 운임·요금 전액을 환불합니다. <개정 2019.07.05.>

제16조(운행중지에 따른 환불·배상) ① 철도공사의 책임으로 열차의 운행이 중지된 경우 여객은 승차한 날부터 1년 이내에 해당 승차권을 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하여 운임·요금의 환불·배상을 청구할 수 있으며, 철도공사는 다음 각 호의 기준에 따라 지급합니다. 다만, 철도공사에서 대체 열차를 투입하거나 다른 교통수단을 제공하여 연계수송을 완료한 경우에는 환불·배상하지 않으며, 여객은 철도공사에서 제공하는 대체교통 수단의 이용 여부를 선택할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

1. 출발 전

가. 운행중지를 역·홈페이지 등에 게시한 시각을 기준으로 1시간 이내에 출발하는 열차 : 전액 환불 및 영수금액의 10% 배상

나. 운행중지를 역·홈페이지 등에 게시한 시각을 기준으로 1시간~3시간 사이에 출발하는 열차 : 전액 환불 및 영수금액의 3% 배상

다. 운행중지를 역·홈페이지 등에 게시한 시각을 기준으로 3시간 후에 출발하는 열차 : 전액 환불

2. 출발 후 : 이용하지 못한 구간에 대한 운임·요금 환불 및 이용하지 못한 구간 운임·요금의 10% 배상

② 제1항에도 불구하고 천재지변 및 악천후로 인하여 재해가 발생한 경우 등 철도공사의 책임이 없는 사유로 운행이 중지된 경우에는 다음 각 호에 정한 금액의 환불을 청구할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

1. 출발 전 : 영수금액 전액 환불

2. 출발 후 : 이용하지 못한 구간의 운임·요금 환불, 다만, 운임·요금을 할인한 경우에는 같은 할인율로 계산한 운임·요금을 환불

제17조(환불 방법 등) ① 철도공사는 제14조 내지 제16조에 따라 운임·요금의 환불을 청구 받은 경우 신용카드·마일리지·포인트로 결제한 승차권의 운임·요금은 현금으로 환불하지 않고 결제내역을 취소합니다.

② 여객은 제14조에 정한 위약금과 수수료를 현금, 포인트, 마일리지, 신용카드 중에 선택할 수 있으며, 따로 선택하지 않는 경우 철도공사에서 정한 순서에 따라 수수합니다.

제4장 책임 및 분쟁해결

제18조(운행중지·지연 및 사고발생시 조치) ① 천재지변, 철도사고 또는 운행장애 등으로 운행이 중지되거나 지연되는 경우 철도공사는 대체 교통 수단 투입, 여객 보호 및 편의를 위한 대책 등의 조치를 취합니다.

② 제15조, 제16조에 정한 금액을 환불·배상받은 사람은 발생한 날부터 1년 이내에 운행중지·지연에 대한 확인서의 발행을 청구할 수 있습니다.

제19조(철도공사의 책임 등) ① 철도공사는 철도여행 중 발생한 여객사상 사고로 입은 손해에 대하여는 관계 법령에 따라 철도공사에서 제정한 영업사고처리세칙에 의하여 처리합니다.

② 철도공사는 여객의 과실로 인하여 발생한 손해와 여객이 법령·정부기관의 명령이나 이 약관 및 이 약관을 근거로 제정된 규정을 준수하지 아니함으로써 발생한 손해는 책임지지 않습니다.

제20조(여객의 의무 등) ① 여객은 「철도안전법」 제47조에 따라 여객열차에서 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 안됩니다. <개정 2019.07.05.>

1. 정당한 사유 없이 국토교통부령으로 정하는(운전실·기관실·발전실 및 방송실 등) 여객출입 금지장소에 출입하는 행위
2. 정당한 사유 없이 열차운행 중에 비상정지버튼을 누르거나 철도차량의 옆면에 있는 승강용 출입문을 여는 등 철도차량의 장치 또는 기구 등을 조작하는 행위
3. 여객 열차 밖에 있는 사람을 위협하게 할 우려가 있는 물건을 여객 열차

밖으로 던지는 행위

4. 열차 등 금연구역으로 지정된 장소에서 흡연하는 행위
5. 철도종사자 및 여객 등에게 성적(性的) 수치심을 일으키는 행위
6. 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위
7. 다른 사람에게 위해를 끼칠 우려가 있는 동·식물을 안전조치 없이 여객열차에 동승하거나 휴대하는 행위
8. 다른 사람에게 감염의 우려가 있는 법정감염병자가 철도종사자의 허락 없이 여객열차에 타는 행위
9. 철도종사자의 허락 없이 여객에게 기부를 청하거나 물품을 판매·배부 또는 연설·권유 등을 하여 여객에게 불편을 끼치는 행위
10. 그 밖에 공중이나 여객에게 위해를 끼치는 행위로써 국토교통부령으로 정하는 행위

② 철도종사자는 제1항의 금지행위를 한 사람에 대하여 필요한 경우 다음 각 호의 조치를 할 수 있습니다. <신설 2019.07.05.>

1. 금지행위의 제지
2. 금지행위의 녹음·녹화 또는 촬영

③ 여객은 「철도안전법」 제49조에 따라 철도의 안전과 보호 및 질서유지를 위하여 철도종사자의 직무상 지시에 따라야 하며, 폭행·협박으로 철도종사자의 직무집행을 방해하여서는 안됩니다. <개정 2019.07.05.>

④ 여객은 출발시각 3분 전까지 타는 곳에 도착하여야 합니다.

⑤ 여객은 「철도안전법」 제48조의2 및 같은 법 시행규칙 제85조의2에 따른 여객들의 안전 및 보안을 위한 보안 검색 시 철도종사자의 안내에 협조

하여야 합니다. <개정 2019.07.05.>

⑥ 여객이 관련 법령, 약관 및 이와 관련된 규정을 준수하지 않아 철도공사에 손해를 입힌 경우 여객은 해당 손해를 철도공사에 배상하여야 합니다.

제21조(준거법 및 분쟁해결) ① 이 약관은 대한민국의 관련법에 따라 해석되며, 이 약관 및 철도공사의 관련 규정에 정하지 아니한 사항은 「상법」에 따릅니다.

② 이 약관에 명시되지 아니한 사항 또는 약관의 해석에 다툼이 있는 경우에는 여객과 철도공사가 합의하여 분쟁을 해결합니다.

③ 제2항의 규정에도 불구하고 합의가 이루어지지 않은 경우 여객 또는 철도공사는 「소비자기본법」에 따른 피해구제기구 및 분쟁조정기구인 한국소비자원 등에 피해구제 또는 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

④ 이 약관에 따라 이행하는 운송과 관련된 소송의 관할법원은 그 손해배상 청구권자의 국적과 손해배상 청구의 법적 근거에도 불구하고 대한민국 법원으로 하며, 그 소송절차는 대한민국 법에 따릅니다.

제5장 휴대품 등

제22조(휴대품) ① 여객은 다음 각 호에 정한 물품을 제외하고 좌석 또는 통로를 차지하지 않는 두 개 이내의 물품을 휴대하고 승차할 수 있으며, 휴대허용기준의 세부사항은 철도공사 홈페이지에 게시합니다. <개정 2019.07.05.>

1. 「철도안전법」 제42조 및 제43조에 정한 위해물품 및 위험물(단, 국토교통부장관 또는 시·도지사가 허가한 경우 또는, 「철도안전법 시행규

칙」 제77조에 정한 경우 제외)

2. 동물(다만, 다른 사람에게 위해나 불편을 끼칠 염려가 없고 필요한 예방 접종을 한 애완용 동물을 전용가방 등에 넣은 경우 제외)

3. 자전거(다만, 접힌 상태의 접이식 자전거, 완전 분해하여 가방에 넣은 경우 제외) 등 다른 사람의 통행에 불편을 줄 염려가 있는 물품

4. 불결하거나 좋지 않은 냄새 등으로 다른 사람에게 불편을 줄 수 있는 물품

② 제1항의 휴대품은 물품을 소지한 여객의 책임으로 보관 및 관리하여야 합니다.

③ 철도종사자는 제1항제1호에 해당하거나 안전상 또는 그 밖의 사유로 필요한 경우 물품을 소지한 사람 및 경찰(또는 철도특별사법경찰)과 함께 내용물을 확인할 수 있으며, 제1항의 휴대금지품 휴대 및 「철도안전법」 제50조에서 정한 휴대 금지물품으로 확인된 경우, 철도종사자는 가까운 도중역 하차 등 후속조치를 할 수 있습니다.

제23조(입장권) ① 배웅·마중을 목적으로 운임구역(열차 내 제외)에 출입하고자 하는 사람은 입장권을 소지하여야 하며, 관광·견학 등을 목적으로 타는 곳에 출입하고자 하는 사람은 방문기념 입장권을 구입(방문기념 입장권 발매역에 한함), 소지 하여야 합니다.

② 입장권과 방문기념 입장권을 소지한 사람은 열차 내에 출입할 수 없으며, 입장권에 기재된 발매역에서 지정열차 시간대에 1회에 한하여 타는 곳에 출입할 수 있습니다.

③ 입장권과 방문기념 입장권은 환불하지 않습니다.

④ 입장권과 방문기념 입장권의 유효성, 이용방법 및 요금 등 세부 기준은 철도공사 홈페이지에 따로 게시합니다.

제24조(정보제공) ① 철도공사는 다음 각 호의 사항을 영업 구간의 각 역(간이역 제외) 및 홈페이지 등 고객이 보기 쉬운 곳에 게시합니다.

1. 역에 게시하여야 하는 사항

- 가. 제12조(부가운임 등)
- 나. 제14조(운임·요금의 환불)
- 다. 제15조(지연에 따른 환불·배상)
- 라. 제16조(운행중지에 따른 환불·배상)

2. 홈페이지 및 모바일앱에 게시하여야 하는 사항

- 가. 제12조(부가운임 등)
- 나. 제14조(운임·요금의 환불)
- 다. 제15조(지연에 따른 환불·배상)
- 라. 제16조(운행중지에 따른 환불·배상)
- 마. 장애인 편의제공 내용
- 바. 피해구제 및 분쟁해결 절차와 방법
- 사. 전년도 열차지연 현황
- 아. 철도서비스 품질평가 결과 및 실천과제 이행 결과

② 철도공사는 고객이 이 약관을 열람할 수 있도록 영업구간의 각 역(간이역 제외) 및 홈페이지 등의 보기 쉬운 장소(화면)에 게시합니다.

부칙 <제2018-40호, 2018.06.20.>

제1조(시행일) 이 약관은 2018년 7월 1일부터 시행합니다.

제2조(경과조치) 제14조(운임·요금 환불)제1항 및 제2항의 위약금은 약관 시행일 1개월 이후 승차일의 승차권을 환불하는 경우부터 적용합니다.

부칙 <제2019-26호, 2019.07.05.>

이 약관은 2019년 7월 24일부터 시행합니다.

[별표]

최저위약금·수수료 및 지연배상 기준

1. 최저위약금 및 최저수수료 : 400원
2. 열차지연배상금

※ 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제2019-3호)에 정한 지연배상 금액 기준

지연시간 \ 종별	고속열차	일반열차
20분 이상 40분 미만	12.5%	12.5%
40분 이상 60분 미만	25%	25%
60분 이상	50%	50%

- 승차일로부터 1년 이내에 환급
- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급
- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외

여객운송약관 부속

정기승차권 이용에 관한 약관

제1조(목적) 정기승차권 이용에 관한 약관(이하 ‘약관’이라 합니다.)은 한국 철도공사(이하 ‘철도공사’라 합니다)에서 판매하는 정기승차권을 이용하는 사람과 철도공사의 권리와 의무 및 책임사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(약관의 적용범위) 이 약관은 철도공사에서 판매하는 정기승차권을 이용할 때에 적용하며, 이 약관에 정하지 않은 사항은 여객운송약관 및 관련 규정을 적용합니다.

제3조(정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다. <개정 2019.07.05.>

1. “정기승차권”이란 일정기간동안 지정된 경로의 출발역과 도착역 사이의 구간(이하 ‘승차구간’이라 한다)을 이용할 수 있는 승차권을 말합니다.
2. “사용횟수”란 정기승차권의 유효기간 중에서 토요일·일요일·공휴일을 제외(토요일·일요일·공휴일 사용을 선택한 경우는 포함)한 일수를 기준으로 1일 2회로 계산한 횟수를 말합니다.
3. “1회 운임”이란 여객운송약관 제7조의 기준운임에 철도공사가 정한 정기승차권 할인율을 적용하여 단수 처리한 금액을 말합니다.
4. “철도종사자”란 「철도안전법」 제2조제10호에서 정하고 있는 승무 및 역무서비스 제공 등의 업무를 수행하는 사람을 말합니다.

제4조(정기승차권의 종류 및 판매금액 등) ① 정기승차권은 이용열차 종별에 따라 KTX(KTX-산천 포함), 새마을호(ITX-새마을 포함), 무궁화호(누리로 포함) 및 통근열차용으로 구분하며, 이용대상에 따라 청소년용과 일반용으로 구분합니다.

② 제1항에 정한 정기승차권의 종류별 할인율 등은 역 및 인터넷 등에 게시합니다.

③ 정기승차권은 사용 시작 5일 전부터 판매(간이역 및 승차권판매대리점 제외)합니다.

제5조(유효기간) 정기승차권의 유효기간은 승차권에 표시하며, 사용 시작일부터 10일에서 1개월 이내로 구분합니다. <개정 2019.07.05.>

제6조(이용방법 및 유효성) ① 정기승차권을 이용하는 사람은 제5조에 정한 유효기간 중의 토요일·일요일·공휴일을 제외(토요일·일요일·공휴일 사용을 선택한 경우는 포함)하고 정기승차권에 표시된 승차구간(같은 경로)을 운행하는 같은 등급의 열차를 입석 또는 자유석으로 이용할 수 있습니다. 다만, 청소년 정기승차권은 「청소년 기본법」에 정한 만 25세 미만의 청소년만 사용할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

② 정기승차권을 이용하는 사람은 승차구간 내의 도중역에 내릴 경우 운임차액의 반환을 청구할 수 없습니다.

③ 청소년 정기승차권을 이용하는 사람이 유효기간 중에 제1항 단서에 정한 나이를 초과하는 경우라도 유효기간 종료일까지 사용할 수 있습니다.

제7조(정기승차권 등의 확인) ① 철도종사자가 정기승차권(또는 정기승차권 분실확인서, 정기승차권 발급확인서)의 정당사용자 확인을 요구한 경우 정기승차권을 이용하는 사람은 이에 응해야 합니다. <개정 2019.07.05.>

② 정기승차권을 발행 받은 사람이 정기승차권을 소지하지 않고 열차에 승차하고자 하는 경우에는 승차할 열차가 출발하기 5분 전까지 출발역에 공공기관에서 발행한 신분증을 제시하고 정기승차권 발급확인서의 발행을 청구할 수 있습니다. 이 경우 정기승차권의 이용기간에 따른 발급확인서 발행횟수 등 세부사항은 철도공사 홈페이지에 따로 게시합니다. <개정 2019.07.05.>

제8조(부가운임을 받는 경우) ① 철도공사는 다음 각 호에 해당하는 사람에게 「철도사업법」 제10조에 따라 이용한 열차종별에 따른 승차구간의 기준운임과 사용횟수를 곱한 금액 및 기준운임과 사용횟수를 곱한 금액의 30배 이내의 범위에서 부가운임을 합산한 금액을 받으며, 부가운임의 세부징수기준은 철도공사 홈페이지에 게시합니다.

1. 정기승차권을 위조하거나 기록된 사항을 변조하여 사용한 경우 : 30배
2. 다른 사람의 정기승차권(정기승차권발급확인서, 정기승차권분실확인서)을 사용하거나 어른이 청소년 정기승차권을 사용한 경우 : 10배
3. 유효기간이 종료된 정기승차권을 사용한 경우 : 10배
4. 유효기간 시작 전의 정기승차권을 사용한 경우 : 10배
5. 분실 또는 삭제된 정기승차권을 재발행하여 부정사용한 경우 : 10배
6. 철도종사자가 정당사용자임을 확인하기 위해 신분확인을 요구하였으나,

신분증 제시 거부 또는 정당사용자임을 증명하지 못하는 경우 : 10배

7. 정기승차권의 이용구간을 초과하여 사용한 경우(다만, 이용구간을 초과하기 전에 승무원에게 신고한 경우는 제외) : 10배

8. 그 밖에 정기승차권을 부정사용한 경우 : 10배

② 위 제1항에 정한 부가운임은 다음 각 호에 정한 날부터 발견한 날까지의 사용횟수를 기준으로 계산합니다.

1. 유효기간 시작일 부터 : 제1항제1호 및 제2호, 제5호, 제6호

2. 유효기간 종료한 다음날부터 : 제1항제3호

3. 발매일 부터 : 제1항제4호

4. 승차한 때 : 제1항제7호

③ 제1항제1호부터 제3호까지와 제5호에 해당하는 경우에는 정기승차권을 무효로 회수합니다.

④ 정기승차권 또는 신분증을 소지하지 않아 부가운임을 지불한 사람은 승차한 날로부터 1년 이내에 다음 각 호를 함께 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 운임·요금 및 부가운임의 환불을 청구할 수 있습니다.

1. 해당 정기승차권

2. 정기승차권 이용자임을 확인할 수 있는 신분증 또는 증명서

3. 부가운임에 대한 영수증

⑤ 철도공사는 제4항의 부가운임의 환불 청구를 받은 경우, 정기승차권을 이용하는 사람임을 확인할 수 있는 경우에 한해 여객운송약관 별표에 정한 최저수수료를 공제한 잔액을 환불합니다.

⑥ 제1항에 정한 부가운임을 받는 경우에 정기승차권을 부정하게 사용하거나 부정사용하도록 한 사람에게는 부정사용한 정기승차권의 유효기간 종료일부터 6개월간 정기승차권 판매를 제한합니다.

제9조(정기승차권 변경) ① 정기승차권을 구입한 사람은 정기승차권 유효기간 시작일 전에 정기승차권을 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 정기승차권의 변경을 청구할 수 있습니다.

② 제1항에 따라 정기승차권을 변경하는 경우에 철도공사는 변경 전후 정기승차권의 운임 차액과 여객운송약관 별표에 정한 최저수수료를 받고 정기승차권을 재발행합니다.

제10조(승차구간 연장) 정기승차권을 이용하는 사람이 정기승차권에 표시된 승차구간을 지나 계속 여행하기 위해 승무원에게 사전 신고한 경우에는 철도공사는 정기승차권에 표시된 승차구간 이외의 구간에 대하여 새로이 운송계약이 체결된 것으로 보아 여객운송약관 제7조에 정한 기준운임·요금을 별도로 받습니다.

제11조(정기승차권 환불) 철도공사는 정기승차권을 이용하는 사람이 정기승차권을 역에 제출하고 환불을 청구하는 경우 정기승차권 운임에서 유효기간 시작일 전까지는 여객운송약관 별표에 정한 최저수수료를 공제한 잔액을 반환하고, 유효기간 시작일 부터는 여객운송약관 제7조에 정한 승차구간의 기준운임과 청구당일까지의 사용횟수를 곱한 금액 및 여객운송약

관 별표에 정한 최저수수료를 공제한 잔액을 반환합니다. <개정 2019.07.05.>

제12조(정기승차권의 분실) ① 정기승차권을 분실 또는 삭제한 경우 분실 또는 삭제한 정기승차권은 무효로 합니다.

② 제1항에도 불구하고, 제5조에 정한 유효기간이 남아 있는 정기승차권을 분실(휴대폰 분실, 변경 포함) 또는 삭제한 사람은 1회에 한정하여 정기승차권의 재발행을 청구할 수 있으며, 철도공사는 정기승차권의 발행내역을 확인할 수 있는 경우에는 여객운송약관 별표에 정한 최저수수료를 받고 정기승차권 분실확인서를 재발행합니다.

제13조(운행중지 등) ① 여객운송약관 제6조에 정한 사유로 정기승차권에 표시된 승차구간을 운행하는 열차(같은 열차종별)가 운행이 중지되어 정기승차권을 사용하지 못한 기간이 1일 이상인 경우 정기승차권을 이용하는 사람은 정기승차권의 유효기간 이내에 사용하지 못한 기간에 대한 운임의 환불 또는 유효기간의 연장을 청구할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

② 정기승차권을 이용하는 사람이 지진, 태풍, 폭우, 폭설 등의 천재지변 또는 악천후로 인한 재해 등 불가항력적인 사유와 병원 입원으로 인해 정기승차권을 사용하지 못한 기간이 1일 이상인 경우 유효기간 종료 후, 1년 이내에 정기승차권과 사용하지 못한 사유를 확인할 수 있는 증명서를 역(간이역 및 승차권판매대리점 제외)에 제출하고 운임의 환불 또는 유효기간의 연장을 청구할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

③ 정기승차권을 이용하는 사람이 제1항 및 제2항의 청구를 한 경우에 철도공사는 사용하지 못한 횟수(1일 2회 기준)를 기준으로 계산한 정기승차권 운임을 환불하거나 유효기간을 연장하여 재발행합니다.

제14조(열차지연) ① 정기승차권을 이용하는 사람이 승차한 열차가 정기승차권에 표시된 도착역(또는 출발역)에 여객운송약관 제15조에 정한 시간 이상 지연 도착한 때에는 철도공사는 정기승차권지연확인증을 교부합니다.

② 제1항의 정기승차권지연확인증을 소지한 사람은 제3조에 정한 1회 운임을 기준으로 여객운송약관 제15조에 정한 지연배상금액을 청구할 수 있습니다.

부칙

이 약관은 2018년 7월 1일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2019년 7월 24일부터 시행합니다.

여객운송약관 부속

KORAIL Membership 가입 및 이용에 관한 약관

제1조(목적) KORAIL Membership 가입 및 이용에 관한 약관(이하 ‘약관’이라 합니다)은 한국철도공사(이하 ‘철도공사’라 합니다)가 운영하는 KORAIL Membership에 가입한 사람(이하 ‘회원’이라 합니다)과 철도공사와의 권리와 의무 및 책임사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같습니다. <개정 2019.07.05.>

1. “회원”이란 철도공사가 제공하는 승차권 구매 및 여행사업 등과 관련한 서비스를 제공받기 위하여 KORAIL Membership에 회원으로 가입한 사람을 말합니다.
2. “휴면회원”이란 1년 동안 연속하여 승차권을 구매하지 않고 회원정보로 철도공사 홈페이지 및 앱에 접속하지 않아 철도공사가 별도의 계정으로 분리하여 관리하는 회원을 말합니다.
3. “KORAIL Membership 카드”란 승차권 구매 및 이와 관련한 서비스, 제휴된 서비스 등을 제공받을 수 있도록 철도공사가 고유번호를 부여하여 발행한 카드(코레일톡 멤버십 QR코드·바코드 포함)를 말합니다.
4. “제휴사”란 코레일이 제휴 사업을 위해 따로 지정한 업체를 말합니다.

제3조(약관의 적용) ① 이 약관은 회원의 승차권 구매, 철도이용 및 철도공사(또는 제휴사)에서 제공하는 부가서비스 등에 적용하며, 이 약관에 정하지 않은 사항은 여객운송약관 및 관련규정을 적용합니다.

② 회원과 제휴사 사이의 개별적인 계약조건을 이용하는 과정에서 발생한 회원의 손해에 대해서는 철도공사가 책임지지 않습니다.

③ 철도공사와 제휴사 간에 체결한 서비스는 계약조건 또는 제휴사 사정에 따라 변경되거나 중단될 수 있습니다.

제4조(회원 가입 등) ① 대한민국 국민이면 누구나 회원으로 가입할 수 있습니다. 다만, 철도공사는 회원의 관리 및 운영에 필요한 경우 가입을 제한할 수 있습니다.

② KORAIL Membership으로 가입하고자 하는 사람은 철도공사 홈페이지 또는 모바일앱에 접속하여 가입절차에 따라 필요한 사항을 입력하여야 합니다.

③ 철도공사는 회원가입 시 본인여부를 확인하기 위하여 인터넷을 통한 실명인증(아이핀 인증 포함) 또는 신분증을 확인할 수 있습니다.

제5조(이용계약의 성립 및 승차권 구매 등) ① 제4조에 정한 KORAIL Membership에 가입함으로써 이 약관에 의한 계약이 성립하며, 철도공사는 회원에게 승차권 예약서비스를 제공합니다. 다만, 철도공사가 정한 설·추석 등 특별수송기간(이하 '명절기간'이라 합니다), 전산시스템의 점검·교체·고장 및 통신장애 등 부득이한 경우에는 서비스의 일부 또는 전부를 조정

· 제한 · 중지할 수 있습니다.

② 위 제1항에 따라 구매한 승차권을 발권 받을 때에는 KORAIL Membership카드를 제시하거나 회원번호 및 비밀번호 등을 입력해야 합니다.

제6조(회원 서비스 제공) ① 철도공사는 회원에 대하여 별도의 서비스를 제공할 수 있으며, 회원의 철도승차권 구입 실적에 따라 회원의 등급을 분류하고 마일리지 적립 또는 할인쿠폰 등 서비스를 다르게 제공할 수 있습니다.

② 제1항에 따라 회원이 제공받은 마일리지는 적립일을 기준으로 5년간 유효하며, 적립 제외대상, 사용처 등 세부사항은 철도공사 홈페이지에 게시합니다.

③ 회원이 제1항의 마일리지를 부당한 방법으로 적립 · 사용하는 경우 철도공사는 해당 회원의 서비스 이용을 제한하거나 중지할 수 있습니다.

④ 철도공사는 회원의 실적이 잘못 누적된 경우에는 이를 정정할 수 있습니다.

⑤ 철도공사는 제1항에 정한 회원 서비스 및 회원등급별 서비스를 변경 또는 중지할 수 있으며, 이 경우 철도공사는 해당 변경 내용을 철도공사 홈페이지에 1주일 전부터 공지합니다.

제7조(개인정보 수집 및 이용) ① 철도공사는 회원의 동의를 받아 다음 각 호의 사항을 수집할 수 있습니다.

1. 이름 및 실명 인증값(또는 아이핀번호)

2. 생년월일 및 성별

3. 주소
4. 전화번호 및 전자우편 주소
5. 비밀번호
6. 그 밖의 SNS계정 등

② 철도공사는 제1항에 따라 제공 받은 정보를 제3자에게 제공하는 경우 회원의 동의를 받습니다. 다만, 다음 각 호에 정한 사항은 그러하지 아니합니다.

1. 관련 법령에 특별한 규정이 있는 경우
2. 범죄 수사상의 목적으로 정부기관의 요구가 있는 경우
3. 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우
4. 특정개인을 식별할 수 없는 통계작성, 홍보자료 및 학술연구 등의 목적으로 사용하는 경우
5. 제휴사 포인트의 적립·사용·교환 및 정산이 필요한 경우
6. 그 밖의 회원서비스 제공 등 제휴 사업을 수행하는 경우

③ 회원은 제1항에 따라 제공한 정보의 열람, 정정을 요청할 수 있으며, 삭제를 원할 경우 제 10조에 따라 회원을 탈퇴 후 요청하여야 합니다.

제8조(회원정보보호) 회원의 개인정보보호에 대한 상세한 내용은 철도공사 홈페이지에 게시하며 철도공사 개인정보처리방침에서 정하는 바에 따릅니다.

제9조(회원정보 변경) ① 회원은 회원가입 시 철도공사에 제공하였던 정보 사항이 변경된 경우 인터넷 또는 통신매체를 이용하여 수정하거나 철도공

사에 변경사항을 알려야 합니다.

② 철도공사는 회원이 변경사항을 알리지 아니하여 발생한 손해에 대해 책임지지 않습니다.

③ 철도공사는 회원이 회원정보(휴대전화번호, 이메일 등)를 변경하지 않아 다른 회원이 서비스에 제한을 받게 되는 경우, 정당 회원정보 사용자임을 확인한 후, 변경하지 않은 회원의 회원정보를 변경 또는 삭제할 수 있습니다.

④ 회원은 철도공사 홈페이지 회원정보관리화면을 통하여 언제든지 본인의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있습니다.

제10조(탈회) ① 회원은 KORAIL Membership 탈회를 신청할 수 있으며, 구매권 승차권 등이 있는 경우에는 열차를 이용한 후 또는 승차권을 반환 후 탈회신청을 하여야 합니다.

② 제1항에 따라 회원이 탈회하는 경우 철도공사는 제6조에 정한 혜택 등을 제공하지 않으며, 이미 제공한 혜택은 무효로 하고 삭제합니다.

제11조(자격상실 및 서비스 이용제한) ① 철도공사는 회원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 탈회 조치하거나 회원 서비스를 중지시킬 수 있습니다.

1. 제4조 및 제9조에 정한 사항을 거짓으로 입력한 경우
2. 부정승차로 적발되어 부가운임 납부를 거부한 경우
3. 다른 사람의 회원번호 및 비밀번호를 도용한 경우

4. 다른 사람에게 회원번호 및 비밀번호를 대여한 경우
5. 승차권을 다량으로 구입하여 승차예정일에 임박하여 취소함으로 다른 고객의 승차권 구매에 지장을 주는 경우
6. 그 밖의 관계법령이나 철도공사가 정한 약관을 위반하거나 철도공사의 서비스 제공을 방해한 경우

② 회원이 사망하여 사망을 확인할 수 있는 서류를 접수한 경우에는 제1항 및 제10조에 정한 절차 없이 회원 자격을 상실하거나 탈퇴한 것으로 봅니다.

③ 제1항 각 호의 사유로 회원 자격을 상실한 경우 철도공사는 제6조에 정한 회원혜택을 무효로 하고 이를 삭제하며, 탈퇴 조치하거나 서비스를 중지하여 발생한 회원 또는 제3자의 손해에 대해서 철도공사는 책임지지 않습니다.

④ 제1항에 따라 회원 자격을 상실한 사람은 자격 상실 3년이 경과한 후부터 철도공사에 재가입을 요청할 수 있으며, 철도공사는 이를 심의하여 재가입 여부를 결정합니다. 다만, 개인정보 도용에 따른 피해사실이 명확하게 입증된 경우로서 철도공사의 재가입 승낙을 얻은 경우는 예외로 하며, 제1항에 정한 사유로 2회 이상 회원 자격을 상실한 경우에는 재가입을 제한합니다.

제12조(휴면회원 정보관리) ① 철도공사는 회원의 개인정보 보호를 위해 휴면회원의 개인정보를 별도로 관리하거나 파기할 수 있습니다. <개정 2019.07.05.>

② 휴면회원으로 전환된 회원이 계속하여 일정기간 승차권 구매를 하지 않

거나 철도공사 홈페이지 및 앱을 통해 로그인하지 않을 경우 철도공사는 회원을 탈퇴조치 하고, 관련법에 따라 개인정보를 삭제할 수 있습니다.

③ 철도공사는 제1항 및 제2항의 휴면회원 전환 및 탈퇴 시점 30일 전까지 전자우편(e-mail) 등의 수단으로 해당 회원에게 공지합니다.

④ 휴면회원으로 전환된 회원은 인터넷(모바일 포함) 서비스에 접속 하여 본인인증을 받거나 창구에서 신분증을 제시하는 경우 회원으로 복귀할 수 있습니다.

제13조(정보제공 및 안내 등) ① 철도공사는 철도공사에서 판매하는 각종 여행상품, 서비스 이용방법 및 여행정보 등 다양한 서비스를 회원에게 휴대 전화 문자메시지, 전자우편(e-mail) 및 그 밖의 방법으로 제공할 수 있습니다.

② 철도공사는 회원에게 알릴 필요가 있는 사항은 인터넷 홈페이지(또는 모바일)에 1주일 이상 게시함으로써 이를 대신할 수 있습니다.

제14조(철도공사 및 회원의 책임 등) ① 철도공사는 제7조에 정한 정보관리를 회원담당 책임자(업무위탁 시 해당 업체 회원 담당자)로 한정하며 정보의 분실, 도난, 유출 및 변조 등에 대한 책임을 부담합니다.

② 회원의 회원번호(아이디를 별도로 부여할 경우 아이디 포함)와 비밀번호에 관한 관리책임은 회원에게 있으며, 이를 제 3자가 이용하지 않도록 하여야 합니다.

③ 철도공사는 회원정보의 관리 및 활용 등 회원관리에 관한 업무 중 일부를 위탁 운영할 수 있습니다. 이 경우 철도공사는 개인정보가 외부로 유출

되지 않도록 하여야 합니다.

④ 철도공사는 회원의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 손해와 법령, 정부 기관의 명령이나 이 약관 및 이 약관을 근거로 제정된 규정을 지키지 아니 함으로서 발생한 손해는 책임지지 않습니다.

부칙

제1조(시행일) 이 약관은 2018년 7월 1일부터 시행합니다.

제2조(경과조치) ① KORAIL Membership 회원에 제공한 포인트는 제공받은 월을 기준으로 5년간 유효하며 5년이 지난 포인트는 월 단위로 익월 1일 자동 소멸됩니다.

② 철도공사는 회원이 탈회하는 경우 KORAIL Membership 카드 발급 시 지불한 발급비는 반환하지 아니하며 회원의 포인트를 무효로 하고 이를 삭제합니다.

③ KORAIL Membership카드를 분실한 경우 철도공사는 카드를 재발급하지 않습니다. 다만, 회원번호를 이용한 승차권 구매 등의 서비스는 이용할 수 있습니다.

부칙

이 약관은 2019년 7월 24일부터 시행합니다.

여객운송약관부속
KORAIL PASS 및 KORAIL PASS 교환권
이용에 관한 약관

제1조(목적) KORAIL PASS 이용에 관한 약관(이하 이 ‘약관’이라 합니다)은 한국철도공사(이하 ‘철도공사’라 합니다)가 판매하는 KORAIL PASS 이용에 대한 철도공사와 이용하는 사람의 권리와 의무 및 책임사항의 규정을 목적으로 합니다.

제2조(약관의 적용 범위) 이 약관은 철도공사에서 판매하는 KORAIL PASS 이용에 적용하며, 이 약관에 정하지 않은 사항은 여객운송약관 및 관련 규정을 적용합니다.

제3조(KORAIL PASS의 종류) ① KORAIL PASS는 사용형태에 따라 연속권과 선택권, 기간에 따라 3일권, 5일권(선택형의 경우 2, 4일권)으로 구분하며, 나이에 따라 일반(NORMAL-ADULT), 어린이(NORMAL-CHILD : 만 6세에서 만 12세까지)로 구분하고, 2~5명이 같은 일정으로 여행하는 조건인 동승(SAVER)으로 구분합니다. <개정 2019.07.05.>

② KORAIL PASS 선택권(Flexible pass)은 유효기간 10일 이내에 임의로 여행 날짜를 선택할 수 있고, 사용 기간에 따라 2일권과 4일권으로 구분합니다.

제4조(판매가격) ① KORAIL PASS의 판매가격은 해외 판매처와 별도 협약에 따라 정하며 판매가격표를 판매처에 갖춰 놓거나 인터넷 등에 게시합니다. <개정 2019.07.05.>

② KORAIL PASS의 판매가격은 사용기간별, 나이별로 구분하며 KORAIL PASS SAVER의 경우 동행 중 어린이가 포함된 경우라도 모두 어른 운임을 받습니다. <개정 2019.07.05.>

③ 만 13세 이상의 보호자와 함께 여행하는 만 6세 미만의 유아는 보호자 1명당 유아 1명에 한정하여 운임을 받지 않습니다. 다만, 보호자 1명이 동반한 유아가 1명을 초과하는 경우 초과한 유아와 별도로 좌석을 지정 받아 사용하는 유아에 대해서는 어린이 운임을 받습니다. <개정 2019.07.05.>

제5조(KORAIL PASS의 발행) ① KORAIL PASS는 대한민국을 방문하는 외국인에게만 발급하며, 대한민국 국적을 소유한 사람에게는 발급하지 않습니다. <개정 2019.07.05.>

② KORAIL PASS는 철도공사 외국어 홈페이지 또는 해외 여행사에서 직접 구입할 수 있으며, 철도공사 외국어 홈페이지에서 구입한 경우에는 이용자가 직접 KORAIL PASS를 발급받아야 합니다.

제6조(유효성) ① KORAIL PASS의 유효기간은 구입 시 본인이 지정한 사용개시일부터 PASS 사용기간까지(사용개시일자는 패스 구입일로부터 31일 이내)로 합니다. 다만, 사용기간 종료일 운행하는 열차를 이용한 경우에는 열차 도착 전에 사용기간이 종료되더라도 열차 도착 시간까지는 유효

한 것으로 간주합니다. <개정 2019.07.05.>

② KORAIL PASS 이용자(이하 ‘이용자’라 합니다)는 철도공사가 운영하는 KTX를 포함한 모든 열차(광역철도, 임시관광열차 제외)의 일반실을 위 제1항의 일정기간 동안 구간 및 횟수에 제한 없이 철도공사 홈페이지에서 열차 출발 1개월 전부터 좌석 예약 후 좌석지정권을 발권하거나, 역에서 발권 받을 수 있습니다. 다만, 특실을 이용하는 경우에는 특실 요금의 50%를 추가로 지급해야 하며, 좌석 매진 시에는 입석으로 이용합니다.

③ 역 또는 철도공사 홈페이지에서 KORAIL PASS 좌석지정권을 발급받은 이용자가 좌석지정을 취소하고자 하는 경우에는 열차 출발 전에 지정좌석을 취소하여야 합니다. (다만, 홈페이지에서 발급받은 좌석지정권은 홈페이지에서만 좌석지정 취소가 가능합니다)

④ KORAIL PASS는 패스에 표기된 본인에 한정하여 사용할 수 있으며, 다른 사람에게 양도할 수 없습니다.

제7조(사용개시일 등록) 이용자는 KORAIL PASS 구입 시 사용개시일을 등록하여야 합니다. 다만, 사용개시일 이전 또는 좌석 예약을 하지 않았을 경우는 1회에 한정하여 구입처 또는 철도공사 홈페이지에서 변경이 가능합니다.

제8조(신분증 및 KORAIL PASS 휴대) 이용자는 열차이용 시 KORAIL PASS(좌석이용 시 열차승차권 포함) 및 본인을 증명할 수 있는 신분증으로 여권을 휴대하여야 하며, 철도종사자가 KORAIL PASS 및 여권 확인을 요

구할 경우 KORAIL PASS(열차승차권 포함)와 여권을 제시하여야 합니다.

<개정 2019.07.05.>

제9조(부정승차) ① KORAIL PASS를 사용하는 여객이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 관계법령에 정한 부정승차자로 규정하여 철도공사가 정한 승차구간의 기준운임·요금과 기준운임의 30배의 범위에서 부가운임을 받습니다. 이 경우 승차역을 확인할 수 없는 경우에는 승차한 열차의 처음 출발역(시발역)부터 적용합니다. <개정 2019.07.05.>

1. KORAIL PASS를 위조하거나 기록된 사항을 변조한 경우 : 30배
2. KORAIL PASS를 훼손, 유효기간이 지난 경우 등 그 유효성을 인정할 수 없을 때 : 10배
3. 본인에 한정하여 사용할 수 있는 KORAIL PASS를 다른 사람이 사용한 경우 : 10배
4. KORAIL PASS를 소지하지 않은 경우 : 10배
5. KORAIL PASS의 확인을 거부하는 경우 : 10배
6. 여권 확인에 응하지 않는 경우 : 10배
7. KORAIL PASS의 유효성을 인정할 수 없는 경우 : 10배
8. 그 밖에 부정승차 또는 부정 사용하였을 때 : 10배

② 제1항 제1호 내지 제3호에 해당하는 경우 철도공사는 KORAIL PASS를 무효로 하여 회수합니다.

제10조(반환) ① KORAIL PASS는 본인이 지정한 사용개시일 이전에 반환

이 가능하며, 사용개시일부터는 반환을 청구할 수 없습니다.

② 철도공사는 KORAIL PASS 구입일을 기준으로 다음의 위약금을 공제하고 잔액을 반환합니다. 단, 사용개시일 이전이라도 좌석 예약을 한 후에는 좌석 예약을 취소·반환할 수 있습니다.

1. 구입일 부터 사용개시 15일 전까지 : 5%

2. 사용개시일 14일전부터 1일전까지 : 10%

③ 해외 판매여행사에서 발행한 KORAIL PASS는 사용개시일 이전에 철도공사와 판매대행사가 협의하여 정한 위약금을 공제한 잔액을 반환합니다.

④ KORAIL PASS 사용개시일 이후부터 여객운송약관 제6조제1항제1호 및 2호에 정한 사유로 열차운행이 중지되어 KORAIL PASS를 사용하지 못한 경우 이용자는 역에서 교환권 뒷면에 사고증명을 받은 후 KORAIL PASS 지정 구입처에 영수금액 전액의 반환을 청구하여야 합니다. (다만, 철도공사 외국어 홈페이지에서 구입한 경우에는 역에서 반환 청구가 가능합니다)

⑤ 철도공사는 이용자로부터 반환이 청구된 경우 KORAIL PASS 총 가격을 총 일수로 나누어 단수처리한 후 잔여일수를 곱한 금액을 반환합니다.

⑥ 이용자에게는 고속열차가 20분 이상, 일반열차 40분 이상 지연된 경우라 하더라도 소비자분쟁해결기준에 정한 지연배상금을 반환하지 않습니다.

제11조(분실) 이용자는 KORAIL PASS 사용개시일 이전에 KORAIL PASS를 분실한 경우에는 유효기간 내에 코레일 홈페이지에서 구매자 및 발급내역이 확인된 경우에만 한하여 재발급 받아 사용할 수 있습니다. 다만,

KORAIL PASS 사용개시일 이후에는 분실·도난 등의 경우 구입한 금액을 반환 하지 않습니다.

제12조(KORAIL PASS의 확인) 이용자는 철도공사가 따로 정한 부가서비스를 이용하고자 하는 경우 KORAIL PASS를 제시하여야 합니다.

부칙

이 약관은 2018년 7월 1일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2019년 7월 24일부터 시행합니다.

여객운송약관부속

자유여행패스 이용에 관한 약관

제1조(목적) 자유여행패스 이용에 관한 약관(이하 ‘약관’이라 합니다)은 한국철도공사(이하 ‘철도공사’라 합니다)가 판매하는 자유여행패스 이용에 대한 철도공사와 이용하는 사람의 권리와 의무 및 책임사항의 규정을 목적으로 합니다.

제2조(약관의 적용 범위) 이 약관은 철도공사에서 판매하는 자유여행패스 이용에 적용하며, 이 약관에 정하지 않은 사항은 여객운송약관 및 철도공사가 정한 관련규정을 적용합니다.

제3조(정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

1. “자유여행패스”란 철도공사가 정한 규정 및 이용 방법에 따라 유효기간 내 지정된 열차를 자유롭게 이용할 수 있는 승차권을 말합니다.
2. “모바일티켓”이란 철도공사에서 제공 또는 승인한 전용 프로그램(Application)으로 운송에 필요한 사항을 전송받은 승차권을 말합니다.
3. “자유여행패스바우처”란 철도공사가 정한 규정 및 이용 방법에 따라 ‘자유여행패스’ 1매 단위로 교환할 수 있는 교환권을 말합니다.

제4조(자유여행패스 종류 및 판매가격 등) ① 자유여행패스는 연속권으로 이용 기간, 이용 연령 및 이용 조건을 별표에 정하여 구분합니다.

② 자유여행패스 판매 가격은 이용 기간 및 이용 조건에 따라 별표에 정하여 구분합니다.

③ 자유여행패스를 이용하고자 하는 사람은 별표에 정한 이용대상에 해당하여야 하며, 이용조건에 동의한 경우에 한하여 발행 받을 수 있습니다.

제5조(유효성) ① 자유여행패스의 유효기간은 사용 시작일로부터 사용 종료일까지로 하며, 유효기간 내에 열차를 이용할 수 있습니다.

② 자유여행패스를 이용하는 사람은 철도공사가 운행하는 열차(수도권전철, 임시·관광전용열차 제외)의 입석(자유석)을 이용합니다. 단, 자유여행패스의 사용 조건에서 정하고 있는 열차의 좌석을 지정(좌석지정권 발행)하여 이용할 수 있습니다.

③ 자유여행패스는 패스에 기재된 본인에 한하여 사용할 수 있으며, 양도하거나 타인이 사용하게 할 수 없습니다.

제6조(신분증 및 자유여행패스 소지) ① 자유여행패스를 사용하는 사람은 철도를 이용할 경우 반드시 자유여행패스(좌석 이용 시 좌석지정권포함) 및 본인임을 증명할 수 있는 신분증(여권)을 소지하여야 하며, 철도공사 직원의 자유여행패스 및 신분증 확인 요구가 있는 경우 자유여행패스(좌석지정권 포함)와 신분증을 제시하여야 합니다.

제7조(부정승차) ① 철도공사는 자유여행패스를 사용하는 사람이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 「철도사업법」 제10조에 따라 철도공사가 정한 승

차구간의 기준운임·요금과 기준운임의 30배 이내 범위에서 부가운임을 받습니다. 이 경우 승차역을 확인할 수 없는 경우에는 승차한 열차의 처음 출발역(시발역)부터 적용합니다.

1. 자유여행패스를 위조하거나 기록된 사항을 변조한 경우 : 30배
2. 자유여행패스를 훼손, 유효기간이 지난 경우 등 그 유효성을 인정할 수 없는 경우 : 10배
3. 본인에 한정하여 사용할 수 있는 자유여행패스를 다른 사람이 사용한 경우 : 10배
4. 자유여행패스를 소지하지 않은 경우 : 10배
5. 자유여행패스의 확인을 거부 또는 신분증(여권)의 확인에 응하지 않는 경우 : 10배
6. 그 밖에 부정승차 또는 부정 사용한 경우 : 10배

② 제1항 제1호 내지 제2호에 해당하는 경우 철도공사는 자유여행패스를 무효로 하여 회수합니다.

제8조(환불 및 변경) ① 자유여행패스는 사용시작일 이후부터는 변경이 불가능합니다.

② 자유여행패스는 본인이 지정한 사용시작일 전일까지만 환불 청구가 가능하며, 여객운송약관 별표에 정한 최저수수료를 공제하고 환불합니다. 좌석지정을 받았을 경우에는 좌석지정권을 먼저 반환처리한 후 자유여행패스를 환불할 수 있습니다.

③ 좌석지정권은 이용할 열차의 출발시각 전까지 환불(사용횟수 복구)을

청구할 수 있으며, 열차 지연에 대한 보상은 하지 않습니다. 단, 열차 운행 불능 등 철도공사의 사정으로 좌석지정권을 사용하지 못했을 경우에는 역 또는 차내에서 사고 증명을 받은 후, 사용횟수를 복구할 수 있습니다.

④ 자유여행패스로 여행 시, 도중 여행중지, 열차 지연이나 운행 중지에 대하여 철도공사는 책임지지 않습니다.

제9조(분실) ① 자유여행패스를 분실하거나 도난당한 경우라도 구입금액에 대한 환불 및 재발행을 하지 않습니다.

② 모바일티켓을 분실한 경우 사용 기간 중 1회에 한하여 역에서 재발행을 청구할 수 있습니다.

제10조(자유여행패스 바우처) ① 자유여행패스 바우처(이하 ‘바우처’라 합니다)는 권면에 기재된 유효기간 내에 자유여행패스로 교환할 수 있습니다. 다만, 훼손, 분실 등 유효한 바우처로 인정할 수 없는 경우, 자유여행패스로 교환하지 않습니다.

② 철도공사는 계약을 체결한 구매자에게만 바우처를 판매하며, 부정유통 및 사용에 따라 발생한 손해에 대해서는 책임지지 않습니다.

③ 바우처는 권면 금액에 대한 환불청구를 할 수 없으며, 자유여행패스로 교환만 가능합니다.

④ 바우처로 교환된 자유여행패스는 사후 변경이나 취소를 할 수 없습니다.

부칙

이 약관은 2018년 7월 1일부터 시행합니다.

부칙

이 약관은 2019년 7월 24일부터 시행합니다.

[별표] 자유여행패스의 종류

(2019.7.1. 기준)

구분	내일로패스	하나로패스	문화누리 레일패스
운영기간	동·하계 시즌 (12~2월, 6~8월)	연중	연중
이용대상	만 27세 이하	만 18세 이상	문화누리카드 소지자
권종 [가격(원)]	· 내일로패스 3일권 / 5일권 / 7일권 · 내일로패스 2인권 3일권 / 5일권 / 7일권	3일권	2일권 / 3일권
이용열차	· ITX-청춘 이하 일반열차의 입석(또는 자유석) · 내일로패스만으로 KTX, 관광전용열차 입석 또는 자유석 이용불가	ITX-청춘 이하 일반열차의 입석(또는 자유석)	KTX이하 일반열차(ITX- 청춘 제외)의 입석(또는 자유석)
발권일	사용시작 3일전	사용시작 7일전	사용시작 7일전
지연배상	없음	없음	없음
반환기준	사용시작일 1일전까지 가능	사용시작일 1일전까지 가능	사용시작일 1일전까지 가능
좌석지정	· KTX, ITX-새마을, 새마을, 누리로, 무궁화호의 일반 실 및 관광전용열차(O, V, S, A, DMZ, G-train, 경북관광테마열차限) 좌 석지정 시 일반실 운임의 60%할인(KTX 좌석 매진 시 입석 또는 자유석 6 0%할인), ITX-청춘은 좌 석 지정 제외 · 모든 좌석지정(KTX 입석/ 자유석 포함)은 일 1회씩 총 3회 가능하며, 역창구 에서만 발권 가능(주말, 공 휴일 좌석 지정불가)	1일 1편도(총3회)	없음