



환불페널티웨이버 요건 및 요청 방식 에 대한 알림

문서번호 : 18CZ-191

공 지 일 : 2017.04.19

남방항공사의 환불페널티 웨이버 요건 및 요청 방식에 대하여 안내드립니다.

메일주소 : selcz@hotmail.com

**** 주의!!!**

(해당 메일은 "환불페널티웨이버" 요청의 용도로만 사용이 가능한 메일임을 알려드립니다.)

그 이외의 문의는 중국남방항공사 고객센터 (1899-5539)로 문의바랍니다.)

**** 참조**

- 1) 메일 제목은 반드시 [환불페널티웨이버]로 기재하시고, 중국남방항공의 회신을 통해 웨이버 코드를 부여 받으신 후, 환불을 진행해주시기 바랍니다.
- 2) 환불 진행 시 AUTO 환불이 안되는 경우 BSP LINK에서 RA로 환불 처리하시면 됩니다.
- 3) 만약 새로 생성된 PNR의 좌석이 대기 상태이실 경우, OK 되어 있는 ORI PNR의 좌석을 NEW PNR로 REPLACE 해야 하며, 이에 관한 요청은 중국남방항공 고객센터 (1899-5539)로 문의해 주십시오.

**** 주의!!!!!! PNR REPLACE 요청은 아래와 같은 상황에서 REJECT될 수 있습니다.**

1. 해당 FLT가 만석일 경우
2. ORI PNR과 NEW PNR의 시스템이 다른 경우
3. 타이틀 변경 시 수하물 규정이 변경되는 경우 (예 : SD/DL)

1. 플라이트의 취소, 지연 및 변경

1. 참조 : 플라이트 지연은 15분(불포함) 초과인 경우에만 해당됩니다. (2019.08.12)

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유(예:10/7일 CZ672편 지연으로 인한 환불패티 웨이버 요청)

첨부파일 : 1) 코드쉐어 항공편인 경우만 해당 항공사 <운항확인서> 함께 제출

2) <웨이버 신청내역_GDS> 파일

*모든 첨부파일 제목은 티켓번호,문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 가족관계증명)

2. 스펠체인지

승객 영문 이름의 SPL이 잘못 기입된 경우 **NEW PNR**을 생성하여 **새로운 티켓을 발권**하시면 기존 티켓을 환불 페널티 없이 환불 받으실 수 있습니다.

(중국남방항공 고객센터에서 직접 스펠 체인지로 인한 신규 항공권 구매 하신 경우는 고객센터로 환불 접수해야 합니다.)

WAIVER 가능한 조건 :

1. 최대 영문 3글자 이내
2. 승객의 APIS 동일
3. 전 여정 미 사용한 티켓(기 환불 티켓 불가)
4. 두 티켓의 여정, IATA CODE 및 발권 시스템 동일

5. * NEW TKT의 FARE 및 TAX가 오리진보다 높은 경우 새로운 FARE 및 TAX로 발권 함

* NEW TKT의 FARE 및 TAX가 오리진보다 낮은 경우 오리진 FARE 및 TAX와 동일하게 발권 함

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 내용에 기재 할 내용 및 형식 꼭 순서대로 아래 양식 참고해서 입력 바랍니다.
*첨부파일 참고 (784, 띄어쓰기, 부호 제외)

1) 첨부파일 : <웨이버 신청내역_GDS> 파일

웨이버 신청내역

예시:	IATA CODE	ORG T/K NO	발권일	접수일	-	사유	NEW T/KNO	-
스펠체인지	17300000	123456789	09JAN23	1/11/2023	退票	스펠체인지	3840597162	
스케줄변경/취소/그외	17300000	123456789	09JAN23	1/11/2023	退票	스케줄변경/취소/그외사유	3840597162	

3. 질병

- 증빙서류 신청 기한 :

항공편 출발 전 예약을 취소해야 하며, 항공편 출발 후 2개월 이내에 증빙서류를 제출 및 접수해야 합니다.

① 환불

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유 (환불요청 사유와 관련 질병에 대한 간단한 상황설명)

1) 첨부파일 :

- 정식 의료기관의 증명서류

1-1. 중국 본토 (a,b중 택일 제출) :

a) 비용 납부 영수증 (중국 내 의료기관의 날인 필요)

b) 입원 보증금 영수증 (입원 증명서 아님)

1-2. 중국 본토 외 (2가지 공동 제출) :

필수 : 진료 내역서

선택 (a,b중 택일) :

a) 비용 납부 영수증

b) 입원 보증금 영수증 (입원 증명서 아님)

(중국 본토 및 본토 외 지역에 대한 구분은 진료받은 병원을 기준으로 합니다.)

2) <웨이버 신청내역_GDS>파일

*모든 첨부파일 제목은 티켓번호,문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 진단증명서)

② 변경 : 재발행 시, ENDOS BOX (티란)에 "INVOL DUE ILL" 입력

4. 승객 본인 혹은 친족의 사망

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유 (환불승객과 사망가족의 관계 등 간단한 상황설명)

첨부파일 : 1)사망진단서

2) (친족의 경우) 가족임을 증명할 수 있는 가족관계증명서

3) <웨이버 신청내역_GDS> 파일

*모든 첨부파일 제목은 티켓번호,문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 가족관계증명)

(자세한 적용 조건은 아래 공지 내용을 참고 하시기 바랍니다.)

문서번호 : 24-CZ20

제 목 : <비자발 항공권 처리 지침 안내 (24.05.08부 시행)>

▶참고사항: 의료 진단 증명서와 진료 기록은 정식 병원, 전문의가 발급해야 하며, 승객의 항공권에 기재된 항공편 및 해당 기간에 항공기 탑승이 적합하지 않다는 내용이 반드시 명시되어 있어야 합니다.

※ 중국 내 의료 진단 증명은 국가위생건강위원회(国家卫健委) 홈페이지에서 조회할 수 있는 병원 및 산하 의료기관에서 발급받아야 합니다.

홈페이지 : <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/Doctor>

**** 주의!!!!!!**

증빙 제출 시에는 승객의 개인정보 보호를 위해 주민등록번호(외국인등록번호) 뒷자리 및 여권번호 등의 개인정보는 [반드시] 삭제 후 보내주시기 바랍니다.

※ 웨이버 코드 누락 혹은 해당 사항에 부합되지 않는 상황에서는 ADM이 발행될 수 있으나 여 행사에서는 주의하여 환불을 진행해 주시기를 바랍니다. 감사합니다.