

이스타항공 24년 하계 국제선 한국발 운영지침



# 24년 하계 한국발 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 24.3.31 ~ 24.10.26

수정일자	내용
2024.1.1	변경사항) 다구간 예약시 지역은 동일 국가로 한정 ( 기존 동남아 내 가능 -> 같은 국가 변경) 변경사항) 시행일 1/8 이후 ~ NM/TITLE 변경시 ORG TAX로 적용 ( TAX 차액 없음 ) / 여정변경의 경우 징수 변경사항) 시행일 1/8 이후 ~ 이용일 기준 INFT / CHLD 구분 예약 필요 ( 단, GRP 예약시에 한해 출발일자기준) 주의사항) INFT 이름변경은 취소 후 재구매로 가능 ( 단, 변경 후 헬프데스크로 티켓링크 재확인 절차 필수 ) 주의사항) 출발국가 기준 커런시로 수수료 통화 적용
2024.1.10	규정추가) INFT 동반승객 성인 NM CHNG 후 재발행시 동반 INFT 재발행 필수 변경사항) 출발 1시간 이내 취소 불가 -> ( 여정 미사용 확정시 ) NO-SHOW PENALTY 추가 부과 후 취소 주의사항) 출발 1시간 이내 취소/변경시 ZE로 여정 미반영 및 NO-SHOW PENALTY 강제 징수 변경사항) 국제선 온라인 체크인 시행 주의사항) 온라인 체크인 상태에서 여정 취소/변경시 미반영에 따른 수수료 면제 및 동일 CLASS 지원 불가
2024.02.07	규정변경) INFT 동반승객 성인 NM CHNG 시, ADT만 재발행 ( 기존 INFT 동반 재발행에서 변경 ) 규정변경) 발권 후 구간변경 불가 -> GMP-TSA * ICN-TPE 구간은 변경 가능 변경 해당 노선 외 다른 국가 및 CJU-TPE / CJJ-TPE로는 불가 ( AUTH: 24TAIWANCHNG) 변경 후 헬프데스크 공유

**1. Booking Class**

구분	Fare Class
정상 운임	Y
할인 운임	B, H, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, V, W, X
특가 운임	T. E. I ( 특가 . 수하물 불포함 )

**2. Penalty ( 한국 출발 KRW 기준 / 해외 출발시 출발지 기준 통화 적용 )**

· 변경 수수료 (2023.6.30 발권일 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 7일 전	출발 6일 ~1시간
Y class	없음	10,000	15,000	20,000	30,000
B~X class	10,000	20,000	30,000	40,000	60,000
T.E.I class	60,000				
** 출발 1시간 이내 변경 불가					

· 취소 수수료 (2023.6.30 발권일 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 7일 전	출발 6일 ~1시간
Y class	없음	20,000	40,000	50,000	70,000
B~X class		30,000	50,000	70,000	90,000
T.E.I class	60,000	70,000	80,000	90,000	100,000
** 출발 1시간 이내 취소 시, 200,000원 별도 징수 (노쇼피)					

※ 주의사항

- ▶ No-show fee 부과시점: **취소시점이 출발시간으로부터 한 시간 미만 시 부과** ( 1시간 이내 정리시 자동 부과 )
- ▶ **No-Show 시 해당 PNR 재발행 불가**
- ▶ ( **출발 1시간 이내 승객 이용불가 확정시** ) **취소수수료 및 NSP 부과 후 SEG 정리 요망**  
( 출발 1시간 이내 취소시, void 시점이라 하여도 취소에 따른 패널티 징수 )
- ▶ 왕복 예약건 출발 No-show시, 리턴 편 자동 취소되며 취소시점별 수수료 부과됨
- ▶ 결제된 운임보다 수수료가 많이 나온 경우(추가 징수 없음, TAX만 환불)
- ▶ **여정변경은 출발 1시간 이전까지 가능하며, 이후 변경 불가**

**CHLD 예약**

- ▶ 전 노선 Q 클래스 이상, 성인요금의 75% 적용

**INFT 예약**

- ▶ 유아 나이 : 항공권의 이용일 기준 24개월 미만  
(왕복여정 중 출발구간과 리턴구간 신분 상이한 경우 이용일자 기준 INFT와 CHLD 나눠서 예약필요)
- ▶ 유아 운임 (TAX 별도)

구분	OW	RT	비 고
일본 ( NRT / KIX / FUK CTS / OKA )	20,000	40,000	
중국 ( PVG )	20,000	40,000	
대만 ( TSA / TPE )	20,000	40,000	
동남아( DAD, CXR, PQC )	30,000	60,000	
동남아 ( BKK , CNX )	45,000	90,000	* INFT TAX 별도

**발권방법 : 자동운임조회**

- ▶ INFT 편도 단독 예매시 헬프데스크로 사전 auth 신청

# 24년 하계 한국발 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 24.3.31 ~ 24.10.26

구분	내용	
Stock Number	839	
TL (UTC 기준)	(예약시점 기준) 단, GRP은 별도운용(GRP 운영지침 참조)	
	출발 72시간 이상	예약 후 72시간 이내 발권
	출발 72시간 이내 ~ 출발 24시간 전	예약 후 24시간 이내 발권
	출발 24시간 이내 예약	예약 후 1시간 이내 발권
CodeShare 판매지침	<p>▶ <b>AP 조건 발권/재발행 시 출발일 기준 2일 전까지만 허용</b></p> <p>▶ 위탁 수하물 규정은 Operation Carrier 규정에 따름</p> <p>▶ 항공권 판매 규정은(운임 및 변경/취소) Marketing Carrier 규정에 따름</p>	
Combination	정규운임표 상 전 CLS 결합 가능 ( 시즌 결합 가능, 귀국일 시즌변경시 해당 시즌 운임 적용 ) <b>( 발권 전 동일 국가에 한해 )</b> OPEN JAW 예약 가능. ex) ICN-CXR-DAD-ICN ( 베트남 내 ) 가능.	
	<b>( 발권 후 구간변경은 불가 ) 단, GMP-TSA &amp; ICN-TPE 에 한해 가능</b> ( CJU-TPE * CJJ-TPE는 불가 ) GMP-TSA & ICN-TPE 변경시, ( AUTH : 24TAIWANCHNG ) 사용 변경 후 , 헬프데스크로 내용 공유 필수	
유류할증료	편도당 YQ TAX로 징수 (단, 좌석을 차지하지 않는 유아는 면제)	
Spell/Title Change	<p>** 이름변경시 수수료 10,000원 발생 ( 편도 기준 )</p> <p>▶ Spell Change ( E-Mail 요청 : ze-gdshelp@eastarjet.com ) SPELL CHNG는 발권 불가 ( 취소 후 재구매 ). 발권 후 비용 지불 후 <b>6 letter</b> 까지 가능. 동일 발음에 한해 가능하며, 횟수 제한 없음 ( 단, INF의 영문변경은 불가함. INF 예약 취소 후 재예약 / <b>발권 후 헬프데스크로 재확인 필수</b> )</p> <p>▶ NM 수수료 미부과 대상 ( SPELL 변경 없는 ) 띄어쓰기 오기재. 이름순서 오기재. 외국인 MIDDLE 네임 기재 / TITLE 변경 배우자에 따른 성 변경 및 개명의 경우 변경절차 - 증빙 서류 확인 후 가능</p> <p>▶ Title Change ( <b>성인&lt;-&gt;소아 변경 가능</b> ) * 헬프데스크로 요청 및 확인 후 재발행. 소아-&gt;성인 변경시 추가 차액징수 * 성인 -&gt;소아시 차액 미환불</p> <p>※ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>이름 자체 변경 불가</b> ( SEG HX. 재예약시 동일 CLS 및 좌석확약불가 할 수 있음. 환불 수수료 WAIVER 불가 ) <b>ZE 통해 이름변경시 변경사항 확인 후, 재발행 필수 ( ORG TAX 징수 / TAX 차액 미부과 )</b> <b>( 재발행 하지 않을 시 이름인식 불가로 리턴여정 변경시 시스템 호환불가 )</b></li> <li>- INFT 동반 승객 이름변경의 경우, INFT도 재발행 필요.</li> <li>- 여권상 띄어쓰기 및 "-"표시로 기입되어 있더라도 시스템에서는 붙여쓰기로 기입</li> </ul>	
	<p>▶ 기존 Seg CNXL 및 변경 Seg ADD 동시 진행 <b>( CXL후 저장 -&gt; 추후ADD가 아닌, PNR 저장 이전에 동시에진행 )</b></p> <p>▶ <b>SEG당 수수료 부과 ( SEG ADD 후 CNXL 시마다 수수료 징수 )</b></p> <p>▶ 여정변경으로 인한 재발행시 재발행 수수료 FT TAX, 운임차액은 ADC로 징수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동일 CLS이나 시즌 상이하여 운임 낮아지는 경우, 소급적용 및 환불 불가</li> <li>- 동일 CLS 및 상위 CLS로만 변경가능, 하위 CLS로 변경하여 오예약 처리되는 경우 ADM 사유</li> </ul> <p>별도 Tour code 없으나, Tour code 부여받았을 경우에는 FE 항목에 입력 전체 미사용 항공권일 경우: 재발행일 기준의 NUC, ROE가 적용 출발편 사용, 리턴편만 재발행일 경우: 기존 항공권의 NUC, ROE 적용</p> <p><b>단, TAX는 재발행일 기준 TAX 차액 징수 ( 기존보다 하락시 오리진으로 PD처리 )</b> 기존 지불한 TAX는 환불되지 않으며, 추가 발생한 TAX는 TAX CODE별로 징수 ex) SW 차액 발생시 - SW로 징수, OI 차액 발생시 -OI로 징수</p>	
Reissue Rules	<p>▶ 기존 Seg CNXL 및 변경 Seg ADD 동시 진행 <b>( CXL후 저장 -&gt; 추후ADD가 아닌, PNR 저장 이전에 동시에진행 )</b></p> <p>▶ <b>SEG당 수수료 부과 ( SEG ADD 후 CNXL 시마다 수수료 징수 )</b></p> <p>▶ 여정변경으로 인한 재발행시 재발행 수수료 FT TAX, 운임차액은 ADC로 징수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동일 CLS이나 시즌 상이하여 운임 낮아지는 경우, 소급적용 및 환불 불가</li> <li>- 동일 CLS 및 상위 CLS로만 변경가능, 하위 CLS로 변경하여 오예약 처리되는 경우 ADM 사유</li> </ul> <p>별도 Tour code 없으나, Tour code 부여받았을 경우에는 FE 항목에 입력 전체 미사용 항공권일 경우: 재발행일 기준의 NUC, ROE가 적용 출발편 사용, 리턴편만 재발행일 경우: 기존 항공권의 NUC, ROE 적용</p> <p><b>단, TAX는 재발행일 기준 TAX 차액 징수 ( 기존보다 하락시 오리진으로 PD처리 )</b> 기존 지불한 TAX는 환불되지 않으며, 추가 발생한 TAX는 TAX CODE별로 징수 ex) SW 차액 발생시 - SW로 징수, OI 차액 발생시 -OI로 징수</p>	
Refund Rules	<p>▶ 출발 후 리턴편만 환불 가능. 단, <b>출발전 출발편만 부분환불은 절대 불가</b></p> <p>▶ SEG 정리 기준 30일 이내 환불 접수 가능. ( 이후 환불 불가 )</p>	
	<p>▶ <b>여정취소시 SEG CNXL 후 환불 접수 요망 ( SEG 미정리시 취소 반영되지 않음 - VOID도 동일 )</b> <b>( 어길시 ADM 발행, 이와 관련하여 발생하는 일에 대해서는 당사에서는 책임지지 않음. )</b></p> <p>▶ 여행사에서 발권된 항공권에 대해서는 공항 및 예약센터에서 날짜변경 및 취소, 환불처리 불가.</p>	
VOID Rules	<p>▶ 발권 후 당일 내 취소시 VOID 가능 ( 날짜가 바뀌는, 예매 후 24시간 이내 취소건은 별도 증빙자료 제출 )</p> <p>▶ VOID 시 Segment 반드시 삭제 ( 미 정리시 CNXL FEE 징수 )</p> <p>▶ <b>CANCEL된 PNR, VOID된 PNR 재예약 불가, 반드시 NEW PNR에 예약생성.</b></p>	

대기예약	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 대기예약 불가</li> <li>* <b>HL/HU/NO 등 HK 상태가 아닌 Segment는 출발 최소24시간 전까지 반드시 취소해야함</b></li> </ul>
기타 주의 및 참고사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 현금+카드 혼합결제 가능</li> <li>▶ 출발편 미사용시 귀국편만 사용불가(왕복여정 중, 리턴여정은 취소할 경우, 출발편 이용 후 여정정리)</li> <li>▶ 질병, 사망의 경우 여정 선정리 및 7일 이내 증빙자료 첨부 필수 ( NO-SHOW 포함 출발 1시간 이내 취소의 경우 WVR 불가)</li> <li>▶ <b>PNR Split 후 항공사 PNR 변경되었는지 반드시 확인</b></li> <li>▶ 동일 항공편에 대한 DUPE 예약 금지</li> <li>▶ OPEN 예약/발권 불가, REVALIDATION 불가, <b>OAL 불가</b></li> <li>▶ PNR 생성시 <b>여정 사용 순서대로 여정 생성</b> (ex. ICN-NRT-ICN 여정 생성시 ICN-NRT 여정 먼저 생성)</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SOTO 예약 후 유선*홈페이지 통해 부가서비스 신청 가능 ( KRW 결제 )</li> </ul>

# 24년 하계 한국발 운영 지침

## 1. 수하물 규정

### ▶ 위탁 수하물

#### 1) 무료 위탁수하물

- 전노선(T.E.I 클래스 제외) : 성인/소아 동일 - 위탁수하물 1인 15KG / 유아 1인 10KG ( **성인 특가 클래스 구매시 미제공** )

#### 2) 유료 위탁수하물

- 초과수하물 : 2023/6/30일 기준

노선	운임 구분	위탁수하물 무게	초과 KG당	노선별 추가금액 ( KRW )			비고
				일본 노선	대만/중국	동남아 노선	
국제선	일반/할인	무료 15Kg	1KG 당	12,000	15,000	18,000	15KG 선구매 후, KG 추가 구매가능
	특가운임	불포함	15KG	50,000	70,000	90,000	

### ▶ 휴대 수하물(기내 수하물)

- 기내반입 가능 휴대수하물 1인 10KG (삼면의 합이 115CM 이하)

## 2. 기타

### ▶ NON-ENDS

▶ UM / PETC / AVIH / BSCT / SPML / WCHR 불가.

▶ CBBG 요청 문의로는 ZE HELP DESK 이 메일로 문의 요망 (ze-gdshelp@eastarjet.com)

▶ 항공권 유효기간 : MIN,MAX 및 TOUR CODE 없음. 체류기간은 예약 SKD OPEN 시점까지 적용 및 변경가능

(단, 재발행 시 NVA 필수 입력해야 하는 경우 해당 여행일 입력할 것)

▶ 부가서비스신청: ( 이스타항공 예약센터: 1544-0080. 운영시간 - 09:00~18:00 )

기내식 신청: 출발 72시간전까지 가능

사전좌석 배정: 출발 24시간전까지 가능

### ※ 주의사항

**부가서비스 구매내역 GDS상 조회불가/여정변경 및 취소 시 이스타항공 예약센터로 반드시 재확인**

## 3. ADM/ACM ADMIN FEE 규정 안내

구분		사유	ADM FEE
ADM	발권	항공권 오발권	10만원
		소아 AUTH 미적용으로 인한 운임차액 및 TAX 차액	2만원
		프로모션 발권 규정 미준수	2만원
		재발행 규정 미준수	2만원
	환불	환불 규정 위반	10만원
		세그 미정리	1만원
		수수료 미징수, 오적용 등 환불 패널티 규정 위반	1만원
	신용카드	차지백등 부도 발생	10만원
		단순 부주의에 의한 CC 재청구	2만원
COMM	발권/환불 커미션 오적용	3만원	
ACM		ALL	1만원

\* ADM/ACM은 BSP LINK를 통해 발행

## 4. ADM

### 1) ADM FEE 감면 대상

- 발권/환불 일 기준 10일 이내에 자진신고 할 경우, ADM Administration FEE WAIVER

### 2)Administration FEE WAIVER불가사항

- 중복(2가지)이상의 사유로 발행 된 ADM.

- 기 발행된 ADM

3)재심사 : ADM 발행일로부터 15일 이내에 재심사 요청 가능하며, 재심사를 통해 ADM 회수 가능

## 5. ACM

1) 발권 : 항공권의 탑승 월이 초과되지 않는 선에서 ACM 신청 가능.

예) 8월 탑승 건은 8월 내에 신청 가능하며, 9월 이후는 신청 불가(편도 기준)

2)환불 : 환불일로부터 6개월이내 ACM 신청 가능

▶ADM 선보고 관련 문의는 zerevenue@eastarjet.com

http://info.topasweb.com/ze 로 접속>신청양식 다운>내용 입력>E-MAIL 발송

**GRP 판매지침**

MIN TCP	MIN TCP 없음, 동시 출발/동시 발권 조건		
	성인기준이며 소아2명은 성인1명으로 간주(CHD1, ADT9 = GRP 성립불가)		
소아할인	소아할인 없음		
변경	발권전: 변경가능		
	발권후: 변경불가		
적용	G CLASS 사용 AG 대리점. ( PSA 및 해외 GDS 제외 )		
취소	노선	발권 후 ~ 출발 1시간 전	출발 1시간 이내 ~ NSH 시
	일본노선(전노선)	50,000	200,000
	중국노선 (PVG)	50,000	200,000
	동남아(BKK/DAD/CXR PQC.CNX)	60,000	200,000
	대만노선(TSA)	60,000	200,000
※ 주의사항	수수료는 편도 SEG 기준. 출발편 이용후 리턴 취소시 운임전액 환불불가 ( 리턴 CNXL 수수료 별도 발생 )		
	부분 취소 불가/부분 환불 불가 ( 편도 취소 불가 )		