

이스타항공 19년 하계 국제선 한국발 운영지침



19년 하계 한국발 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 19.03.31 ~ 19.10.26

수정일자	내용
17.08.01	발권 커미션 지급 안내 (5 COMM)
17.07.29	예약부도수수료 적용 및 여정 취소변경 수수료 변경 안내
17.09.04	예약부도수수료 적용 및 여정 취소변경 수수료 변경 적용 시점 수정
17.09.04	(2017.08.07 발권일 기준->예약일 기준) 으로 수정함
17.09.28	동계 INDV, A 클래스 삭제 (2017년 10월 16일 00시 예약분부터 적용)
17.09.28	동계 GRP, C 클래스 추가 (2017년 10월 16일 00시 예약분부터 적용)
17.09.29	동계 GRP, 취소규정 변경 (2017년 10월 16일 00시 예약분부터 적용)
17.12.26	18년 하계 동남아 노선 신규 클래스 추가(A,S,Z 클래스)
17.12.26	18년 하계 동남아 노선 CHD운임 할인 적용 클래스 수정 (CHD운임 할인 적용: Y/A/M/B/D/H/V/N/Q/R/S/K/Z/W)
17.12.26	Spell Change/Title Change 요청 이메일 주소 변경((ze-gdshelp@eastarjet.com)
18.05.15	러시아노선(INFT, 수화물 규정 추가)
18.06.05	여정변경수수료 적용 시점 수정 및 Spell Change 수수료 부과 가능일 추가
18.08.20	18S / 18-19W 정규운임(INDV) 일본 노선 CHD 운임 할인 적용 클래스 수정 (CHD운임 할인 적용: Y/M/D/V/Q/R/K/W)
18.08.27	18S / 18-19W 정규운임(INDV) 중국/러시아 노선 CHD 운임 할인 적용 클래스 수정 (CHD운임 할인 적용: 전 노선 W 클래스 이상)
18.11.12	18-19W 정규운임(INDV) T CLS 수수료 규정 추가 / 수하물 규정 수정 (NO BAG)
19.01.09	발권 커미션 지급 안내 삭제 (2019.01.01부 적용)
19.02.01	Name Change 규정 변경 (2019.02.01부 적용)
19.02.12	SOTO 운영지침 추가 (SOTO 운임 PENATLY FEE 및 유아운임)
19.03.12	E CLS PENALTY 규정에서 삭제 (: 현재 운용되는 19S 기간 한국발 E CLS 운임 없음)
19.03.15	T CLS PENALTY 규정에서 삭제 (: 현재 운용되는 19S 기간 한국발 T CLS 운임 없음)
19.04.01	수수료 규정 변경 업데이트 + 특가 운임 규정 추가 ** 3/31일 ~ 6/30일까지 E / T CLS 오픈운영
19.04.02	취소 변경 수수료 적용일자 (19.04.01 '발권'기준으로 수정)
19.05.02	특가 (E/T) CLS 5월 2일 오후부터 하계 전 기간 운영 (지침 내용 변동 없음)- 특가 상세 정보는 별도 공지 참고
19.05.02	SOTO 수수료 노선 '말레이시아 추가' 및 태국 SOTO 취소 수수료 수정 / 그 외 지침 내용 표출방식 일부 수정 개명 처리 지침 수정 (전 : 기존 PNR 환불 후 새 PNR // 후: 재발행 처리) / 기타사항 지침 추가
19.05.15	일본노선 단체 GRP 수수료 인하 반영 (예약일 기준 적용) 운영지침 내 문구 재검토 및 추가 내용 반영 (ex. 소아 단독 예매시. INFT 편도 예매시 헬프데스크 사전 auth)
19.05.22	TITLE 변경 가능 (기존 성인<-> 소아 변경 불가 -> 변경 가능)
19.08.08	신규노선 (청주 - 하이커우) 이용 INFT 운임이 기존과 상이하야, 운임규정에 반영
19.09.10	하계/동계 ICN-BKK/DAD 특정 클래스 (P.E.T) 운임 인하 반영

19년 하계 한국 출발 기본 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 19.03.31 ~ 19.10.26

1. Booking Class

구분	Fare Class
정상 운임	Y
할인 운임	A, M, B, D, H, V, N, Q, R, S, K, Z, W, O, P, E
특가 운임	T (특가 . 수화물 불포함)

2. Penalty (동계, 하계 공통 적용)

• 여정 변경 수수료 (2017.8.7 ~ 2019.03.31 발권 기준)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 3시간 전	출발 3시간 전 이내
Y class	없음	면제	면제	면제	변경 불가
A~V class					
N~Pclass					

• 여정 변경 수수료 (2019.4.1 발권 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 1시간 전
Y class	10,000
A~E class	20,000
T class	40,000

• SOTO 여정 변경 수수료

노선	여정 변경 수수료	NO-SHOW 수수료 별도부과
	출발 3시간 전까지	출발 3시간 이내~출발 후
일본	4000 JPY	변경 불가
중국	180 CNY	
러시아	31 EUR	
태국	1000 THB	
베트남 / 말레이시아	30 USD	
홍콩	250 HKD	
대만	900 TWD	

• 취소 수수료 (2017.8.7 ~ 2019.03.31 발권 기준)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 1시간 전	출발 1시간 전 이내
Y class	없음	면제	면제	20,000	No-Show Fee 추가 부과 (100,000 KRW)
A~V class				30,000	
N~P class				60,000	

• 취소 수수료 (2019.4.1 발권일 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 1시간 전	출발 1시간 전 이내
Y class	면제	10,000	20,000	30,000	No-Show Fee 추가 부과 (100,000 KRW)
A~E class		20,000	40,000	60,000	
T class		60,000			

Y~T Class ** 탑승 수속 후 GATE NO SHOW 시, 200,000 KRW

** 카운터 NO-SHOW, 게이트 NO-SHOW 부과 시 취소 수수료 별도 부과하며, 결제된 운임 내에서 징수, 추가징수X

SOTO 취소 수수료

노선	출발 3시간 전까지	출발 3시간 이내 ~		
	취소 수수료	취소 수수료	No Show Fee	No show 발생 시
일본	4000 JPY	5000 JPY	10000 JPY	15000 JPY
중국	300 CNY	300 CNY	900 CNY	1200 CNY
러시아	40 EUR	40 EUR	75 EUR	115 EUR
태국	1900 THB	1900 THB	3000 THB	4900 THB
베트남/말레이시아	60 USD	60 USD	100 USD	160 USD
홍콩	350 HKD	350 HKD	700 HKD	1050 HKD
대만	1700 TWD	1700 TWD	3000 TWD	4700 TWD

※ 주의사항

- ▶ No-show fee 부과시점: **취소시점이 출발시간으로부터 한 시간 미만 시 부과**
- ▶ **No-Show 시 해당 PNR 재발행 불가**
- ▶ **공항 No-Show 제외 출발 1시간 이내 취소 불가** (ex) 승객 공항 S/U 후 현장 취소 포함)
- ▶ 전 노선 공통적용: No-show시, 취소수수료+예약부도 수수료 (결제된 운임내에서, TAX는 환불)
- ▶ 왕복 예약 출발 No-show시, 리턴 편 자동 취소되어 예약부도 수수료+왕복 취소 수수료 부과됨
- ▶ 결제된 운임보다 수수료가 많이 나온 경우(추가 징수 없음, TAX만 환불)
- ▶ **VOID 시점에 취소하는 경우라 하더라도, 항공편 출발시간으로부터 3시간 미만인 경우 취소수수료 부과**

19년 하계 한국 출발 기본 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 19.03.31 ~ 19.10.26

CHLD 예약

- ▶ 소아 나이 : 항공권의 첫구간 기준 만 2세~12세 미만
(왕복여정 중 출발구간과 리턴구간 신분 상이한 경우 출발구간 나이를 기준하여 예약)
- ▶ 소아 운임
 - W CLS 이상 : 성인 운임의 75%
 - W CLS 미만 : 성인 운임과 동일 (노선별로 성인/소아 TAX 상이하므로 소아예약 필수, 위반시 DEBIT)

※소아 예약 주의사항:

- NM/LEE/STAR MISS OR MSTR (타이틀과 DOB 필수입력, 전 CLS 동일 규정)
- 소아 단독 탑승시 (성인 분리 단독 소아 pnr 생성 포함) 발권 전 헬프데스크로 사전 auth 신청
- 별도 동반성인 PNR이 없는 경우 예약 불가, UM 서비스 불가)

INFT 예약

- ▶ 유아 나이 : 항공권의 첫번째 구간 기준 만 2세 미만
(왕복여정 중 출발구간과 리턴구간 신분 상이한 경우 출발구간 나이를 기준하여 예약)
- ▶ 유아 운임 (TAX 별도)

구분	OW	RT	비 고
일본/ 중국	25,000	50,000	CJJ-HAK 노선 30,000원
동남아(홍콩, 대만 포함) 러시아 노선	30,000	60,000	

발권방법 : 자동운임조회

- ▶ 유아 SOTO 운임 (TAX 별도)

구분	OW	RT	비 고
일본	2500 JPY	5000 JPY	
중국	150 CNY	300 CNY	CJJ-HAK 노선 180 CNY
러시아	25 EUR	50 EUR	
태국	1000 THB	2000 THB	
베트남 / 말레이시아	30 USD	60 USD	
홍콩	250 HKD	500 HKD	
대만	900 TWD	1800 TWD	

- ▶ INFT 편도 단독 예매시 헬프데스크로 사전 auth 신청

19년 하계 한국 출발 예약 / 발권 기본 규정

EFFECTIVE DATE: 19.03.31 ~ 19.10.26

구분	내용	
Stock Number	839	
TL (UTC 기준)	2016.03.02 부 적용 (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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ AP 조건 발권/재발행 시 출발일 기준 2일 전까지만 허용 ▶ 위탁 수하물 규정은 Operation Carrier 규정에 따름 ▶ 항공권 판매 규정은(운임 및 변경/취소) Marketing Carrier 규정에 따름 	
Combination	정규운임표 상 전 CLS 결합 가능 시즌 결합 가능, 귀국일 시즌변경시 해당 시즌 운임 적용 국제선 전 국가 OPEN JAW 예약 가능 (발권 후 노선 변경불가)	
유류할증료	편도당 YQ TAX로 징수 (단, 좌석을 차지하지 않는 유아는 면제)	
Spell/Title Change	** 2019년 2월 1일부 변경 (기존 이름변경 수수료 폐지, 동일인으로 판단되는 경우 수수료 면제)	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Spell Change (E-Mail 요청 : ze-gdshelp@eastarjet.com) 동일인에 한하여 발권 전/후 3 letter 까지 무료로 가능. 횟수 제한은 없으나, 최초 예약시의 고객정보와 대조하여 동일인으로 판단되어야 함 (단, INF의 영문변경은 불가함. INF 예약 취소 후 재예약 / 발권처리) ▶ 개명 문의 (E-Mail 요청 : ze-gdshelp@eastarjet.com) 구비서류 - 구여권 사본, 신여권 사본, 초본 사본 변경절차 - 서류 확인 후, 재발행 처리 ▶ Title Change (19.05.22 이후 성인<->소아 변경 가능. 단, 여정변경/클래스 변경시 취소 후 재구매 기준 동일) * 헬프데스크로 요청 및 확인 후 재발행. 소아->성인 변경시 추가 차액징수 * 성인 ->소아시 차액 미환불 ※ 주의사항 - 이름 변경 불가 (재예약시 동일 CLS 및 좌석확약불가 할 수 있음. 환불 수수료 WAIVER 불가) - 여권상 띄어쓰기 및 "-"표시로 기입되어 있더라도 시스템에서는 붙여쓰기로 기입 (띄어쓰기로 입력 할 시, 오예약처리 Debit 사유) - 여행사 자체 변경 절대 불가, 반드시 ze-gdshelp@eastarjet.com 으로 변경요청. 자체변경 발견시 DEBIT 사전 요청 없이 공항 현장에서 변경 발생시, 반드시 재발행 필요 (재발행 하지 않을 시 이름인식 불가로 리턴여정 변경시 시스템 호환불가)	
Reissue Rules	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기존 Seg CNXL 및 변경 Seg ADD 동시 진행 (CXL후 저장 -> 추후ADD가 아닌, PNR 저장 이전에 동시에진행) - SEG당 수수료 부과 ▶ 여정변경으로 인한 재발행시 재발행 수수료 FT TAX, 운임차액은 ADC로 징수 - 동일 CLS이나 시즌 상이하여 운임 낮아지는 경우, 소급적용 및 환불 불가 - 동일 CLS 및 상위 CLS로만 변경가능, 하위 CLS로 변경하여 오예약 처리되는 경우 ADM 사유 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 단, TAX는 재발행일 기준 TAX 차액 징수 (기존보다 하락시 오리진으로 PD처리) 기존 지불한 TAX는 환불되지 않으며, 추가 발생한 TAX는 TAX CODE별로 징수 ex) SW 차액 발생시 - SW로 징수, OI 차액 발생시 -OI로 징수 	
Refund Rules	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 출발 후 리턴편만 환불 가능, 단 출발전 리턴편만 부분환불은 절대 불가 (30일 경과시 여정변경및 환불불가) (어길시 ADM 발행, 이와 관련하여 발생하는 일에 대해서는 당사에서는 책임지지 않음.) ▶ 여행사에서 발권된 항공권에 대해서는 공항 및 예약센터에서 날짜변경 및 취소, 환불처리 불가. 	
VOID Rules	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 발권 후 당일 내 취소시 VOID 가능 ▶ VOID 시 Segment 반드시 삭제 (VOID 시 Segment 반드시 삭제) ▶ CANCEL된 PNR, VOID된 PNR 재예약 불가, 반드시 NEW PNR에 예약생성. 	

대기예약	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기예약 불가 * HL/HU/NO 등 HK 상태가 아닌 Segment는 출발 최소24시간 전까지 반드시 취소해야함
기타 주의 및 참고사항	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 현금+카드 혼합결제 가능, 단 카드의 경우 BIN NBR LIST 필 확인 ▶ 출발편 미사용시 귀국편만 사용불가(왕복여정 중, 리턴여정은 취소할 경우, 출발편 이용 후 여정정리) ▶ 본인 및 직계가족 사망시 수수료 없이 환불가능 (증빙자료 첨부 필수 - 여권사본, 가족관계증명서, 사망진단서) ▶ PNR Split 후 항공사 PNR 변경되었는지 반드시 확인 ▶ 동일 항공편에 대한 DUPE 예약 금지 ▶ OPEN 예약/발권 불가, REVALIDATION 불가, OAL 결합발권 불가 ▶ PNR 생성시 여정 사용 순서대로 여정 생성 (ex. ICN-NRT-ICN 여정 생성시 ICN-NRT 여정 먼저 생성)

19년 하계 한국 출발 기본 운영 지침 & GRP 운영지침

1. 수하물 규정

▶ 위탁 수하물

1) 무료 위탁수하물

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

2) 유료 위탁수하물

- 초과수하물 : 2017/5/1 부 노선별 상이 부과

기준	구분	요금	지역구분
1KG	Zone1↔Zone2	10,000KRW, 10USD, 1,000JPY, 60CNY	일본, 중국
	Zone1↔Zone3	13,000KRW, 13USD, 110HKD, 400TWD, 75CNY, 10EUR	홍콩,대만,중국,러시아
	Zone1↔Zone4	16,000 KRW, 16USD, 530THB	동남아

▶ 휴대 수하물(기내 수하물)

- 기내반입 가능 휴대수하물 1인 7KG (삼면의 합이 115CM 이하)

2. 기타

▶ NON-ENDS

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

▶ CBBG 요청 문의는 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)

기내식 신청: 출발 72시간전까지 가능 (단, 2일 전부터는 취소 및 변경 환불 불가)

사전좌석 배정: 출발 24시간전까지 가능

※ 주의사항

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

▶ BIN NO. & ADM 선보고 관련 문의는 재무팀 수입심사 파트 sspji@eastarjet.com 로 메일 접수 문의

3. ADM/ACM ADMIN FEE 규정 안내

구분	항목	FEE	비고
DEBIT (ADM)	CC 연매치	3만원	빈 누락 (2013-05-24부터 적용)
	고의적인 오발권, CC(신용카드판매) 오사용	8만원	발권규정 미 준수 / 카드홀더 미 사용 신고
	단순. 부주의에 의한 CC 재청구	1만원	승인번호 오 사용 등등
	여정변경(환불)수수료 미 징수	1만원	
	Commission 오적용	1만원	커미션ADM 발행 후, 티켓 환불 건에 대한 ACM처리 시, 이미 발행 된 ADMFEE는 ACM 처리 불가. (커미션은 발권일 기준으로 심사)
	Class 미 준수 (SOTO 포함)	8만원	
	SEG 미정리	2만원	출발당일 노쇼처리 될 경우, 패널티 추가액 징수
CREDIT (ACM)	기타 - 발권 관련 오류(단순 발권 오류 및 (SOTO 및 재발행 시 규정 미준수)	1만원	
	모든 ACM	1만원	탑승월 초과시 ACM 신청 불가 예) 1월 1일 탑승 예약건 (1월 31일까지 신청가능)

* 수수료는 **TICKET**별로 부과됩니다.

▶ 감면대상

발권 후 30일 이내에 자진신고 할 경우, ADM Administration FEE WAIVER. (단, ACM은 예외, Administration FEE 부과)

발권 후 30일이 지난 시점까지 신고가 안된 건은 미신고로 판단 ADM FEE 부여

참조 (Administration FEE WVR 불가사항 -> 1. 중복(2가지)이상의 사유로 발행된 ADM 2. 기 발행된 ADM)

▶ ADM/ACM의 신청 방법 (자진신고)

토파스광장(<http://info.topasweb.com/ze> 로 접속 -> 항공사뉴스->공지사항 160번->첨부파일 내용입력 후 E-MAIL 발송.

바로가기 주소 : <http://info.topasweb.com/infBbs/1/ze/80/2/detail.do?selectedSn=56878>

보내는 곳 : 재무팀 수입심사 파트로 메일접수 (sspji@eastarjet.com)

▶ 시행일 2012년 9월 1일 발권분 부터~

최종 수정일: 2019.08.08

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	F/C/G CLASS 사용 AG 대리점. GDS (해외 GDS . PSA 및 해외 GDS 제외)				
취소	노선	—	출발 1시간 전	출발 1시간 이내 ~ NSH 시	
	일본 노선 제외 전 노선		60,000	160,000 (리턴 취소 포함 220,000)	
	노선	예매 후~31일 전	출발 30일 ~1시간 전	출발 1시간 이내 ~ NSH 시	
	일본노선	30,000	50,000	150,000 (리턴 취소 포함 200,000)	
	* 일본노선 19.05.15 예약일 기준 운임규정 변경 반영				
	수수료는 편도 SEG 기준. 출발편 이용후 리턴 취소시 운임전액 환불불가 (리턴 CNXL 수수료 발생)				
※ 주의사항	부분 취소 불가/부분 환불 불가 (편도 취소 불가)				
	탑승수속 후 GATE NO-SHOW시 별도 100,000원 비용 추가 징수 (노쇼피 이중부과)				

이름변경	불가			
Spell변경	동일발음시 변경가능 수수료 waiver			
	출발 60일이상 이상	예약후 30일	G클래스만 적용(C,F클래스는 제외)	
	출발 21일이상 이상	예약후 14일		
	출발 21~3일	예약후 3일		