

수신: 베트남 항공 판매 대리점
 발신: 베트남 항공 한국 지사
 제목: 코로나 19 로 인한 항공권 처리지침(OAL 로 변경 불가)
 날짜: 2020 년 7 월 03 일

항상 협조해 주셔서 감사합니다.

- 코로나 19 로 인한 항공권 처리가 필요한 경우, 아래 2 가지 처리지침을 확인하여 처리하시기 바랍니다.
- 본 공문은 코로나 19 로 인한 모든 처리 규정((3 차수정)코로나 바이러스(우한 폐렴)관련 웨이버 공지, 무사증 입국 거부 한국 승객 관련 지침, 대구/경북 승객 관련 출입국 규정 및 항공권 처리지침, 운항 시간 변경된 VN 항공편 처리지침, 운항 취소된 VN 항공편 처리지침, 베트남 정부의 출입국 제한 규정에 따른 항공권 처리 안내)을 대체하여 적용됩니다.
- **2020 년 4 월 1 일부터 발권된 항공권에 SC 가 발생한 경우 별도로 문의하시기 바랍니다.**
- **SC 로 인해 재발행 한 후에 환불할 경우 환불 수수료 면제가 불가합니다.**
- **적용 기간: 12 월 31 일까지**

1. 처리지침 I

1.1 적용대상: 3 월 31 일까지 국제선 구간에 발권된 738(VN)스탁 항공권 중, 승객의 여정이 아래 정부방침 중 하나라도 영향을 받아 항공권 처리가 필요한 경우(한국에서 발권된 국내선 항공권에도 적용됨)

- + 국경폐쇄, 비행허가 철회, 외국인 입국금지 방침으로 인해 VN 항공편이 취소된 경우
- + 입국제한, 비자발급/비자면제 임시 중단, 코로나 19 로 인한 입국거절 또는 입국 후 격리되어야 하는 경우 **한국-베트남 노선의 경우 운항 취소된 항공편에만 적용됨(9 월 이후 비자 규정이 변경될 수 있음, 9 월~10 월 VN415/414/405/404/406/407 항공편은 별도 문의)**

- VN 항공편의 스케줄이 결항 또는 변경되었더라도 위와 같은 정부방침으로 인해 승객이 여행을 할 수 없는 경우에도 이 규정이 적용됩니다.

예외) 예약된 항공편이 코로나 19 확산 방지를 위해 예정되었던 도시와 다른 도시로 변경되어 도착한 후 일정기간 격리된 경우에는 처리지침 II 규정이 적용됩니다.

- + 코로나 19 확산을 방지하기 위해 코로나 19 발생 지역으로 출/도착하는 항공편을 캔슬한 경우
- + 위에 나열되지 않았지만 정부 방침으로 인해 승객이 여행을 할 수 없는 경우

1.2 처리방법

1.2.1. Rebook/Reroute

- + 아래 조건을 만족하는 경우 rebook/reroute 수수료 및 제한 규정이 면제됩니다.
 - 운임 및 택스 차액, surcharge 는 반드시 징수해야 함
 - 승객이 유효기간을 초과하여 사용 요청할 경우, 베트남 항공과 확인해서 처리해야 함.
(유효기간 지나서 사용하도록 재발행 허가를 받은 경우에도, 환불 가능한 날짜는 오리진 항공권 기준임)
- + 처리하는 사무실에서 위의 적용대상에 해당하는지 확인해야 합니다.
- + 반드시 티켓을 재발행 해야 하며, 아래 입력사항을 준수해야 합니다.
 - NVB/NVA 입력: 운임 규정상 새로운 Minimum 과 Maximum 을 입력(유효 기간을 초과하는 경우 별도 문의)
 - Endorsement Box 필수 입력사항 : "211TTBSP.NON-END..."

Note: 항공권과 연결되어 발권된 다른 모든 문서(예: 선결제수하물 EMD, 자리배정 EMD) 는 항공권과 같이 모두 변경해야 하며, 단독으로 변경 또는 환불은 불가합니다.

1.2.2. Refund

- + 환불 불가 조건의 항공권: 환불 불가
- + 환불 가능한 항공권: 환불 수수료 면제하여 환불
- 편도 사용 후 부분 환불 시 일반 편도 운임 공제, AUTO REFUND 또는 RA 로(AUTO 가 불가한 GDS) 환불 신청. 별도 웨이브 코드 없음 (NUC 환불 불가)
- 한국-베트남 항공편 결항이 포함된 경우 PNR SC History 를 BSP 보고하지 않고 대리점에만 보관
- 한국-베트남 외 기타 노선에 SC 가 발생한 경우 PNR SC History 를 BSP 보고하고 대리점에 보관
(외환은행 본점으로 수기 증빙서 송부표에 기재해서 보고주기에 맞게 보고하면 됩니다)

2. 처리지침 II

2.1. 적용대상 1: 베트남 국내선 또는 베트남 출발 국제선의 스케줄이 변경된 경우

2.1.1. 처리방법 : 별도로 올린 '베트남 국내선 또는 베트남 출발 국제선의 SC 처리지침' 적용

2.2. 적용대상 2: 3 월 31 일까지 국제선 구간을 포함하여 발권된 738(VN)스탁 항공권 중, 처리지침 I 에 해당하는 정부규정에 해당하지 않지만, 베트남 출발 이외의 VN 국제선 항공편 결항으로 인해 항공권 처리가 필요한 경우 (예: 하계 또는 동계스케줄 조정으로 인해 비행편이 취소된 경우)

2.2.1. 처리방법

2.2.1.1. Rebook/Reroute

- VN 지점에 문의: reservation.sel@vietnamairlines.com

2.2.1.2. 환불 수수료 면제하여 환불

- 편도 사용 후 부분 환불 시 일반 편도 운임 공제, AUTO REFUND 또는 RA 로(AUTO 가 불가한 GDS) 환불 신청. 별도 웨이브 코드 없음 (NUC 환불 불가)
- 한국-베트남 항공편 결항이 포함된 경우 PNR SC History 를 BSP 보고할 필요 없으며 대리점에만 보관
- 한국-베트남 외 기타 노선에 SC 가 발생한 경우 PNR SC History 를 BSP 보고하고 대리점 보관해야 함(외환은행 본점으로 수기 증빙서 송부표에 기재해서 보고주기에 맞게 보고하면 됩니다)
- SC 전에 PNR 을 취소해서 PNR History 에 SC 기록이 없는 경우: 한국-베트남 노선에 한하여, 결항확인서 첨부하여 수수료 면제

**처리지침 I/II 이외 해당되는 경우:

VN 지점에 문의 : reservation.sel@vietnamairlines.com

감사합니다.