



## COVID-19 관련 항공권 처리 안내

안녕하세요.

가루다인도네시아항공입니다.

COVID-19 관련 항공권 처리 안내에 대해 아래와 같이 안내 드립니다.

아래 처리 지침을 확인하시어 업무에 참고하시기 바랍니다.

### 1. 적용 대상

- 126으로 시작하는 GA Stock
- 변경이 완료된 기존 항공권은 소급 적용 불가

### 2. 날짜 변경, 루팅 변경, EMD환불

※ 현재 AUTO REFUND는 불가하며, EMD 환불(환불요청 시 EMD Voucher로만 해당 금액 지급)만 가능

※ EMD REFUND EFFECTIVE : 17MAR20 ~ 30JUN21

#### (1) 처리 지침 (O-적용, X-면제)

			날짜 변경			루팅 변경			EMD 환불	
			변경 수수료	BKG CLS 차액	TAX 차액	변경 수수료	BKG CLS 차액	TAX 차액	환불 수수료	EMD 발행
A	국제선	발권일: ~ 23APR20 출발일: ~ 31AUG20	X	X	X	X	O	X	X	O
	국내선 Only	발권일: ~ 31MAY20 출발일: ~ 30JUN20								
B	NOOP인 경우		X	X	X	출도착지 동일			X	O
						X	X	X		
						출도착지 상이				
						항공사 문의				

		날짜 변경			루팅 변경			EMD 환불	
		변경 수수료	BKG CLS 차액	TAX 차액	변경 수수료	BKG CLS 차액	TAX 차액	환불 수수료	EMD 발행
C	위에 해당하지 않는 경우	O (기존 규정에 따름)			O (기존 규정에 따름)			O (기존 규정에 따름)	

### <국제선 예시>

- 1) 발권일이 10APR20, 출발일이 24JUL20인 경우: A 케이스
- 2) 발권일이 24APR20, 출발일이 24JUL20인 경우: C 케이스
- 3) 발권일이 10APR20, 출발일이 05SEP20인 경우: C 케이스
- 4) 발권일, 출발일 관계없이 항공편이 취소된 경우: B 케이스

### <국내선 예시>

- 1) 발권일이 13MAY20, 출발일이 22JUN20인 경우: A 케이스
- 2) 발권일이 02JUN20, 출발일이 22JUN20인 경우: C 케이스
- 3) 발권일이 13MAY20, 출발일이 16JUL20인 경우: C 케이스
- 4) 발권일, 출발일 관계없이 항공편이 취소된 경우: B 케이스

## (2) 노쇼 패널티

- 출발 당일 체크인 카운터 마감 전까지 여정 미삭제시 노쇼 패널티 부과
- 국내선:
  - \* FIT F/P/A/J/C/D/I/Y: BASIC FARE의 10%
  - \* FIT B/M/K/N/Q/T/V/S/H/L: BASIC FARE의 40%
- 국제선: 티켓당 USD100 (FIT / 그룹 모두 해당)

## (3) BLACKOUT DATE(날짜&루팅 변경 시)

### 한국 출발인 경우

- GA871/879: 19JUL20-16AUG20 / 26SEP20-09OCT20 / 20DEC20-31JAN21 / 06FEB21-11FEB21
- GA870/878: 25JUL20-23AUG20 / 30SEP20-14OCT20 / 25DEC20-07FEB21 / 13FEB21-17FEB21

### 인도네시아 출발인 경우(SOTO)

- GA870/878: 19DEC20-31DEC20 / 01JAN21-08JAN21 / 21MAR20-09APR21 / 06MAY21 – 15MAY21 / 19DEC21-30DEC21
- GA871/879: 02JAN21-15JAN21 / 25MAR21-18APR21 / 14MAY21-25MAY21 / 31DEC21-05JAN22

※ 변경 수수료가 면제되는 항공권에 한하여 BLACKOUT DATE 적용

※ BLACKOUT DATE 기간에 예약 변경을 원할 경우 BKG CLS 및 TAX 차액 징수(변경 수수료만 면제)

#### (4) 변경 처리 방법

- Involuntary Reissue는 수수료가 면제되는 항공권에 한함
- F/C(Fare Calculation)란에 'I'넣고 재발행
- 스케줄 변경 시 GA항공편으로만 변경 가능
- NEW TRAVEL DATE: 2021년 12월 31일까지 여정 종료
- **TOUR CODE: RZ10075WV20**

### 3. EMD VOUCHER 발행

#### (1) 발행 조건

- 환불 수수료 면제인 경우: EMD VOUCHER의 금액은 Original Ticket의 전체 금액
- 환불 수수료 징수할 경우: EMD VOUCHER의 금액은 Original Ticket의 전체 금액에서 수수료를 뺀 나머지 금액

#### (2) 발행 방법

- 여행사에서 EMD VOUCHER 발행 불가
- 첨부파일 다운 후 항목별 내용 기입한 후 docu@garuda.co.kr로 이메일 제출
- 이메일 제목: EMD ISSUE\_○○○○(여행사명)
- 항공사에서 EMD VOUCHER 발행 후 이메일로 회신

#### (3) 주의 사항

- 모든 EMD VOUCHER는 환불 불가(승객에게 고지 필수)
- EMD VOUCHER의 유효기간은 바우처 발행일로부터 1년 (최대 2021년 12월 31일로 유효기간 제한)
- EMD VOUCHER를 사용하여 항공권 발권 시 여정을 반드시 2021년 12월 31일까지 종료
- EMD VOUCHER를 사용하여 항공권 발권 시 해당 날짜의 항공편 좌석 상황에 따라 운임 차액이 발생할 수 있음
- 추후 EMD VOUCHER 양도 시 기존 예약자의 위임장과 신분증 사본 필요

#### (4) EMD VOUCHER 사용 안내

- 가루다인도네시아항공 예약발권부 이메일로 EMD 사용 요청(E-mail: [docu@garuda.co.kr](mailto:docu@garuda.co.kr), [selrr@garuda.co.kr](mailto:selrr@garuda.co.kr))
- EMD 사용 요청 시 여행사에서 해당 승객의 새 일정으로 PNR 작성 후 요청 메일에 반드시 기재
- EMD VOUCHER를 양도하여 항공권 예약하는 경우 예약 요청 시 기존 예약자의 위임장 및 신분증 사본 첨부

#### \*\*VOUCHER 사용 예시\*\*

1) EMD VOUCHER 발행일이 2020년 6월 15일인 경우 EMD VOUCHER의 사용방법:

- 2021년 12월 31일까지 종료되는 여정(VALID TRAVEL DATE)에 대해 2021년 6월 15일까지(VOUCHER 유효기간) 새 예약 발권 가능

2) EMD VOUCHER 발행일이 2020년 3월 20일인 경우 EMD VOUCHER의 사용방법:

- 2021년 12월 31일까지 종료되는 여정(VALID TRAVEL DATE)에 대해 2021년 3월 20일까지(VOUCHER 유효기간) 새 예약 발권 가능

#### 4. RA 환불 접수

※ 승객이 위 모든 조건에 동의하지 않는 경우 RA환불 접수

- RA환불 접수 후 신청서 양식을 기입하여 메일 전송 ([docu@garuda.co.kr](mailto:docu@garuda.co.kr))
- 위 조건을 제시했으나 기존 결제수단으로의 환불을 원한다는 증빙(이메일 내역, 상담 내역 등)을 이메일에 첨부
- RA환불 접수 후 신청서 미제출시 승인 불가
- 신청 양식(아래)

NO.	RA 접수 번호	TKT NO. (126 제외)	DOI 연/월/일	DOT 연/월/일	IATA NO.	RA 접수일 연/월/일	CURRENCY	Form of Payment	Fare	PAX NAME
1(예시)	0004116181 2	3330512300	2020-02-21	2020-07-20	17390903	2020-07-10	KRW	CREDIT	625,000	KIM/GARUDA MR
2(예시)	0004116181 3	3330512301	2020-02-21	2020-07-20	17390903	2020-07-10	KRW	CASH	726000	LEE/GARUDA MS

#### \*주의 사항\*

- 국내 IATA로 발권한 항공권만 RA환불 접수 가능
- 수수료 적용 여부는 상기 처리지침 표 및 GDS 내 Fare Rule 참고
- 코로나 사태로 인한 당사 사정으로 인해 본사 승인 및 처리 완료까지 3~4개월 혹은 그 이상의 시간이 소요될 수 있음

#### 5. NAME CHANGE

- NAME이 틀린 경우 GA 예약발권부를 통해 수정할 이름으로 EMD VOUCHER 발행 후 REISSUE 진행

\*\* EMD VOUCHER 발행 방법 및 절차는 상단 내용 참고

\*\* 발음상 같은 이름만 가능

\*\* 성(Last Name) 변경 불가

현재 모든 문의가 급증하여 유선 상담이 어려운 점 양해 부탁 드리며,

자세한 내용은 GDS 게시판을 적극 활용해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

가루다인도네시아항공