

## [수정\_10] COVID-19 영향 관련 항공권 처리지침

2020.9.16. 예약발권팀

COVID-19 영향 관련 항공권 처리지침 수정 및 기존 지침을 대체하오니 업무에 적용 바랍니다

### [INVOLUNTARY CHANGES (비자발적 변경)]

a. 적용 대상 : PR & 2P 운항 모든 국제 & 국내노선과 전체 & 부분 미사용 항공권 모두 포함

1) 3 월 15 일 ~ 2020 년 4 월 30 일까지 예약이 확정된 항공권 소지자

2) COVID-19 로 인해 2020 년 2 월 2 일~2020 년 12 월 31 일 까지 운항 취소된 항공권 소지 승객 또는 여행금지/제한 대상 승객 (예: 지역사회 검역조치/열 감지 카메라, 필수검역 / 자가격리 등)

b. 079 PR STOCK 으로 발권된 모든 구간에 적용

#### c. 처리지침

##### 1) Rebooking / Rerouting :

- 변경일자가 Original 항공권과 동일 BCC/노선인 경우, 운임 차액 없이 변경 수수료 1 회 면제.
- 2021 년 3 월 31 일 까지 여행 완료 또는 항공권 유효기간 이내 중 빠른 일자를 따름
- 동일 BCC 좌석 불가 시, 좌석 confirmation 요청은 PR 서울사무소 예약발권 대표번호로 요청
- 이원구간이 있는 경우(PR-OAL), Old 항공권의 OAL sector 의 original BCC 적용, codeshare 편 예약 시 original BCC 적용
- 비자발적인 경우 first rebooking 으로 간주 (단, 취소가 COVID-19 에 기인한 경우)

1).a. 계속되는 재 예약 시 변경수수료 무제한 면제.

단, Original BCC 사용, 운임/Tax 차액 및 NUF 발생 시 징수

여행완료는 2021 년 6 월 30 일 까지 또는 Original 항공권 유효기간 이내 까지 가능

1).b. 2021 년 4 월 1 일 ~ 2021 년 6 월 30 일 (여행완료) 사이 여행하는 경우, 동일노선, 항공권 유효기간 이내인 경우 변경수수료 무제한 면제. 단, 운임/Tax 차액징수

1).c. 부분 사용 항공권 (만료된 NVA)은 운항 취소일로부터 30 일 이내 변경 가능하며

변경일자는 유효기간 이내 (또는 유효기간 만료일로부터 30 일 이내), 운임차액 없이 동일 BCC 사용

변경일자가 운항 취소일로부터 30 일 초과 60 일 이내인 경우 수수료 면제 단, 운임/TAX 차액 징수

변경일자가 운항 취소일로부터 60 일을 초과하는 경우는 변경 불가 하며 환불 가능

환불 접수는 발권일로부터 1 년 이내 가능

1).d. 노선 변경인 경우, 변경수수료 1 회 면제, 단 운임/Tax/Surcharge 차액 징수, 유효기간 내 가능

- New Ticket ENDOS BOX 에 " INVOL COVID19 PR(Flight No./(date) XLD" 입력

2) Refund

- 환불수수료 면제 (Ticketing Service Charge 는 환불 불가)
- 부분사용 항공권의 환불 Value 는 미사용 구간 운임
- BSP 환불 시 WAIVER CODE 란 "COVID19" 입력

3) Travel Voucher (EMD) : 요청은 PR 서울사무소 예약발권 대표번호로 요청

- 항공권의 unused value 는 Travel Voucher(EMD) 로 전환 가능 (TSC/BSC 제외)
- **2021년 3월31일** 이내 요청 완료, Incentive – unused nett value 의 +10% bonus 추가 지급
- EMD 는 PAL tickets/baggage/seat 구매 시 사용 가능, 유효기간은 EMD 발급일로부터 1년

**[VOLUNTARY CHANGES (자발적 변경)]**

- 운항 취소 및 여행금지/제한 대상이 아닌 승객 중 **2020년 10월 31일 이전 발권된** 항공권 소지자에 적용
- Fare Brand 별 Fare conditions

Fare Brand	Economy Supersaver	Economy Saver	Economy Value	Economy Flex	Premium Economy	Business Value	Business Flex
BCC's	O,U	T,E,K	X,B,V,Q	H,M,L,S,Y	N,W	Z,I	D,C,J
Rebook	1 회면제 이후 5 만원	2 회면제 이후 5 만원	2 회면제 이후 3 만원	무제한 면제	2 회면제 이후 3 만원	2 회면제 이후 3 만원	무제한 면제

- 1) 최소 original 출발 7 일전까지 예약 완료
- 2) Higher BCC 로 예약하는 경우 운임/Tax/Surcharge 차액 징수
- 3) 항공권 유효기간 이내 가능
- 4) 변경 수수료는 각 노선별 Fare conditions 에 따름**
- 5) REFUND 는 해당 운임 규정 적용**
- 6) 항공권의 unused value 는 Travel Voucher 로 전환 가능 (Economy/Business Flex 만 +10% bonus)
- 7) Travel Voucher 는 2020년 10월 31 일까지 발권된 항공권에 한하여 적용

- **상기 허용 범주에 해당하지 않거나 운임/Tax 차액 미 징수 시 ADM 발행되오니 주의 바랍니다**

국내 락다운(lockdown)기간 내 국내선 연결편이 있는 국제선 승객의 경우, 수수료 없이 국내구간 USED 로 간주, 국제선 탑승 허용 (PAL TKT OFC 로 STATUS USED 로 변경 요청, INVOLUNTARY CHANGES 동일)

감사합니다