



문서번호 : 21-CZ84

수 신 : 각 여행사 및 대리점

발 신 : 중국남방항공 한국지사

제 목 : 코로나 19 기간 중국남방항공 항공권 변경 및 환불 특수처리 안내

안녕하십니까,

저희 중국남방항공은 2021년 9월 8일부로 코로나 19 기간동안 발생하는 특수상황에 보다 빠르게 대응하여 고객의 불편을 최소화 하고자, 항공편 출·도착지(경유지 포함) 소재의 국가 정부기관, 대사, 공관, 공항 등의 코로나 19 관련 방역 정책 조정으로 인해 탑승에 영향을 받게 된 경우, 아래 적용 범위 내에 한하여 각 대리점에서의 변경 및 환불 수수료면제(최초 1회)를 허용합니다.

(하단 표있음)



구분	격리 대상자	국가별 출/입국 제한	기타
<p>적용 대상</p>	<p>각 국의 정부가 요구한 대로 실시한 정식 코로나 19 검사 결과가 양성 또는 홍색 건강코드인 경우</p> <p>▶ 신분증, 코로나 19 검사 결과지(병원 증명서), 해당 시/군에서 발급하는 격리통지 첨부</p>	<p>출·도착지(기착지, 경유지 포함)의 국가가 코로나 19 원인으로 출입국 정책을 조정하여 기존 일정대로 탑승이 불가해진 중국남방항공 항공권(784 스탭) 소지 승객 (비자, 코로나 19 관련 핵산 검사 기관, 검사 조건 등이 변동된 경우 포함)</p> <p>▶ 신분증, 정부 기관/방역 당국/공항 등에서 발표한 통지문 첨부</p>	<p>1. 항공편 가용 좌석 제한 조정으로 탑승에 영향을 받은 경우</p> <p>2. 승객이 개인 사유가 아닌 이유로 인해 출·도착지(기착지, 경유지 포함) 및 운항 항공사의 항공기 탑승요구에 부합하지 않는 경우</p> <p>▶ 신분증, 상황에 맞는 유효 증명 첨부</p>
<p>처리 지침</p>	<p>1. 위 적용 범위에 부합하는 승객은 최초 1 회에 한해 변경 및 환불 수수료 면제</p> <p>2. 변경:</p> <p>① 운임 차액 발생 시 징수</p> <p>② TAX 차액 발생 시 추가징수 혹은 차액 환불 (기존 TAX 와 항공권 변경 시점의 차액을 기준으로 계산)</p> <p>③ 항공권 특수처리(무료 변경 최초 1 회)후 재변경하는 경우, 기존 항공권 규정에 따라 처리</p> <p>④ 출·도착지 변경 불가</p> <p>3. 환불:</p> <p>① 항공권 특수처리(무료 변경 최초 1 회)후 환불 하는 경우, 기존 항공권 규정에 따라 처리</p> <p>4. 항공권 특수처리(변경 및 환불)은 항공권 유효기간 내에만 가능</p> <p>5. 항공기 출발시간 전까지 반드시 예약된 좌석 취소</p> <p>6. 웨이버코드 입력: COVID19</p> <p>7. 타 항공사로의 엔도스 불가</p> <p>8. 위 적용범위에 속하지 않는 항공권은 해당 항공권 규정에 따라 처리</p>		
<p>처리 방법</p>	<p>1. 여행사에서 <코로나 19 관련 항공권 특수처리 신청서> 및 <코로나 19 특수처리 항공권 정보>를 작성하여 증빙자료와 함께 중국남방항공 영업부 czbusiness@naver.com 으로 접수</p> <p>2. 중국남방항공으로부터 신청서에 대한 승인을 회신 받은 후 아래와 같이 변경 및 환불 처리</p> <p>1) 변경 : 각 대리점 GDS 로 자체 리이슈</p>		



2) 환불 : BSP LINK CZ 으로부터 승인 회신 받은 신청서(신청서 내 CZ 도장 必)와 증빙서류 제출하여 환불 신청 (RA 접수)

3. 처리기간: 매주 월요일 영업부 일괄 접수 후 영업일 기준 7 일 소요
(첨부자료 미흡이나 상황에 따라 처리기간은 연장 될 수 있습니다.
컴플레인 발생 되지 않도록 승객분들께 충분한 고지 부탁드립니다.)

기간

공지일 부터 추후 재공지까지



※ 특정 노선 및 항공편에 대한 구체적인 당사 공지가 있는 경우 세부 지침에 따라
처리 (중복 적용 불가)

※ 코로나 19 항공권 특수처리 경우 **반드시 항공기 출발 시간 전까지 예약된 좌석을
취소** 해주시기 바랍니다.

**좌석이 사전 최소 처리 되지 않은 경우, 항공권 특수처리(수수료 면제)가
불가합니다.**

※ 유효기간 만료가 임박한 항공권의 경우, 중국남방항공 영업부로 별도 연락
바랍니다.

추가 관련문의는 중국남방항공 영업부(czbusiness@naver.com)로 부탁 드립니다.

감사합니다.

2021 년 9 월 15 일

중국남방항공 한국지사