

Commercial Waiver Update

(2021년 9월 10일부터 적용)

코로나19와 관련한 에티하드항공의 업데이트된 규정을 알려 드립니다.

대상: 2022년 5월 31일 까지 여행일로 예약된 모든 티켓

항공권 처리 방법:

Rebooking / re-issue

- 예약 변경 및 재발행: 2022년 5월 31일 까지 완료 / 새로운 출발일 : 시스템 조회 가능일 까지
- 횟수 제한 없이 변경 수수료 무료
- 요금 차액
 - a) **Involuntary Change:**
 아래에 해당되는 경우, 동일한 RBD로 잡거나 혹은 없으면 동일 cabin/zone 내에서 조회 가능한 가장 낮은 RBD로 예약 시
 요금 차액 없음.
 - Etihad 항공편 취소
 - 정부에서 제한한 capacity 감소로 인해 예약이 취소된 경우
 - Schedule Change 로 인한 대체편이 승객에게 맞지 않을 때
 (SC: 출발 시간이 30분 앞당겨졌을 때, 최종 목적지 도착이 60분 이상 늦춰졌을 때, SC로 인해 연결 불가 일때)
 PNR SSR OTHS 사항과 티켓 Endorsement에 " **Invol change due COVID19** " 를 입력해 주세요.
 - b) **Voluntary Change:**
 동일한 RBD, Booking class, Zone 으로 예약 시 요금 차액 없음. 그 외 모든 경우 요금 차액 부과
 PNR SSR OTHS 사항과 티켓 Endorsement에 " **Change due COVID19** " 를 입력해 주세요.
- 동일 zone 은 하기 Reroute zone 참고. 원래 출발지/목적지 기준. 같은 zone 내에서의 리루팅 외 변경은 요금 차액 부과됩니다.
- Voluntary change의 경우 tax 차액 부과됩니다.
- 운항하는 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- 2022년 5월 31일 까지 재발행 완료 조건이며, 해당 시점까지 티켓이 시스템 상에서 purge되지 않아야 재발행이 가능합니다.
 Ticket Purge Date 규정을 반드시 확인해주세요. (마지막 페이지 참고)
- [예외] UAE 출발 요금으로 발권된 티켓 중, 요금 규정 내 '1Oct20 부터 31Dec20 까지 또는 1Oct20 부터 31Mar21 까지의
 여행일에 대해 출발 전 96시간 이내 변경 및 취소 시 페널티 적용' 이 명시된 경우 해당 요금 규정이 우선적으로 적용됩니다.
 요금 규정을 확인해주세요.

[Reroute zone]

Zone	Airports
1	JFK, ORD, LAX, IAD, YYZ
2	LHR, MAN, DUB BRU, MUC, DUS, FRA, AMS, GVA, ZRH, CDG MAD, BCN, AGP FCO, MXP MSQ, DME, NQZ, ATH, IST, BEG, JTR, JMK CMN, RBA
3	AMM, BEY, GYD, TLV NBO, HBE, CAI, LOS KRT, JNB
4	SEZ, MLE
5	BAH, JED, RUH, DMM, MCT, SLL, KWI, DOH
6	AUH
7	DEL, BOM, AMD, HYD, MAA, BLR, CCJ, COK, TRV, CCU KTM, CMB, KHI, LHE, ISB, DAC
8	HKG, SEL, NRT, NGO MNL, BKK, HKT, KUL, JKT, SIN
9	PEK, PVG, CTU
10	BNE, SYD, MEL

Etihad Credit

여행 계획을 결정할 수 없는 경우, 기존 예약을 취소하고 해당 금액을 다음 여행에 사용할 수 있습니다.

- 예약 변경 및 재발행: **2022년 5월 31일 까지 완료** / 새로운 출발일 : **시스템 조회 가능일 까지**
- 횟수 제한 없이 변경 수수료 무료.
- 요금 차액은 **a) Involuntary Change & b) Voluntary Change** 에 따라 적용 (첫 페이지 참고).
그 외 모든 경우는 요금 차액 부과.
- 동일 zone 은 상기 Reroute zone 참고. 원래 출발지/목적지 기준. 같은 zone 내에서의 리루팅 외 변경은 요금 차액 부과됩니다.
- Voluntary change의 경우 tax 차액 부과됩니다.
- 운항하는 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- PNR SSR OTHS 와 티켓 Endorsement 입력은 하기 ‘에티하드 크레딧 진행 가이드라인’을 참고해주세요.
- 2022년 5월 31일 까지 재발행 완료 조건이며, 해당 시점까지 티켓이 시스템 상에서 **purge**되지 않아야 재발행이 가능합니다.
Ticket Purge Date 규정을 반드시 확인해주세요. (마지막 페이지 참고)
- [예외] UAE 출발 요금으로 발권된 티켓 중, 요금 규정 내 ‘10Oct20 부터 31Dec20 까지 또는 10Oct20 부터 31Mar21까지의 여행일에 대해 출발 전 96시간 이내 변경 및 취소 시 페널티 적용’ 이 명시된 경우 해당 요금 규정이 우선적으로 적용됩니다.
요금 규정을 확인해주세요.

에티하드 크레딧 진행 가이드라인

- 기존 예약을 취소합니다.
- 손님에게 credit 금액을 알려드립니다.
- OTH seg를 입력하여 (혹은 동일한 GDS 기능 이용) 기존 PNR이 Purge 되지 않도록 합니다. 예를 들어, 31MAY22를 입력하시면 해당일 까지 PNR을 살려둘 수 있습니다.
- 일정이 정해지면 기존 PNR을 열어 재예약 합니다. 기존 PNR이 Purge 되었다면 새 PNR로 예약해주세요.

에티하드 크레딧 상세 내용

- 607 stock에만 적용됩니다.
- Credit은 원래 발권된 여정 (original ticketed journey)에 준합니다.
- ATC/AER 같은 자동 재발행 기능은 사용하지할 수 없고 메뉴얼로 계산해야 합니다.
- 본 규정에 명시된 예약 & 발권 기간에 따른 경우 일반적인 요금 규정은 제외됩니다. 재발행은 2022년 5월 31일 까지 완료하여야 합니다. 해당 시점까지 티켓이 시스템 상에서 purge되지 않아야 재발행이 가능하므로, Ticket Purge Date 규정을 반드시 확인해주세요. (마지막 페이지 참고)
- Noshow인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- 기존 여정을 이미 취소한 후에 Etihad Credit으로 추후 사용하려고 기다리고 있는 승객에게 적용 가능합니다.

Refund

a) Refund any time

- USA, Canada, Australia에서 판매된 티켓 중 EY 항공편이 취소된 경우, 수수료 없이 환불 가능합니다.
- 한국에서 판매된 티켓 중, EU 국가 & UK & Switzerland에서 출발하는 요금으로 발권되었고 EY 항공편이 취소된 경우, 수수료 없이 환불 가능합니다.
- 운항하는 항공편에 Noshow인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- Non-refundable tax는 환불되지 않습니다.

다음에 해당되는 경우에도 수수료 없이 환불 가능합니다.

- 원래 여행일 (original travel date: 재발행 전 최초 티켓의 여행일)이 2020년 10월 1일 부터인 모든 예약에 대해, 다음의 사유 중 하나에 해당된다면 수수료 없이 환불 가능합니다.
 1. EY 항공편이 취소된 경우
 2. Covid-19 PCR test 결과 양성으로 인해 여행이 불가능한 경우
 - ➔ i. 해당국 규정에 따라 시행된 Covid-19 PCR test 양성 결과지를 selktk@etihad.ae로 보내주세요.
 PCR 검사 시간에 대한 규정은 국가마다 상이하며 상시 변동되므로 환불 시점의 유효한 규정에 따라 적용됩니다.
 (예: 한국 출발 아부다비 도착인 경우 출발 72시간 이내 정부승인 의료기관에서 시행된 PCR test 양성 결과지)
 규정에 벗어난 시점에 시행된 양성 결과지는 면제 조건에 해당되지 않습니다.
 - ii. 서류가 접수되면 웨이버 코드를 드립니다. 약 10일 정도 소요됩니다.
 - iii. RA로 환불 접수를 합니다. RA의 Reason for Refund란에 웨이버 코드를 입력해주세요.
 3. 정부 규정 상 여행제한 및 금지로 인해 여행이 불가능한 경우
 - ➔ 다음의 에티하드항공 사이트에 게재된 정보에 준합니다.
 한글 <https://www.etihad.com/ko-kr/travel-updates/all-destinations-travel-guides>
 영문 <https://www.etihad.com/destinationguide>
 - ➔ 여행제한/금지로 인한 환불은 항공편 출발 전 14일 부터 신청 가능합니다. (출발이 15일 이상 남은 시점에는 무료 환불이 불가능합니다.)
 - ➔ 자가격리 또는 시설격리는 해당되지 않습니다.

b) Refund after 12 months

- 그 외 티켓 (한국에서 판매된 한국 출발 요금 포함) 중 원래 여행일 (original travel date: 재발행 전 최초 티켓의 여행일)이 2020년 10월 1일 전이고 EY 항공편이 취소된 경우, 에티하드 크레딧을 사용하지 않는다면 첫 취소된 항공편의 날짜로부터 12개월 후에 수수료 없이 환불 가능합니다. Ticket Purge Date 규정을 반드시 확인해주세요. (마지막 페이지 참고)
- 취소된 항공편의 날짜로부터 12개월 이전에 환불 하시는 경우, 원래 티켓 (original ticket) 의 요금 규정과 티켓 규정이 적용됩니다.
- 원래 여행일 (original travel date: 재발행 전 최초 티켓의 여행일)이 2020년 10월 1일 부터인 경우 ‘a) Refund any time’ 을 확인해주세요.
- 운항하는 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- Non-refundable tax는 환불되지 않습니다.

c) Refund 공통 사항

- EY 항공편이 취소되지 않은 경우, 원래 티켓 (original ticket) 의 요금 규정과 티켓 규정에 따릅니다.
- 운항하는 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- Non-refundable tax는 환불되지 않습니다.
- 환불은 GDS 에서 직접 처리하시거나 RA로 신청하실 수 있습니다.
- GDS 환불 전 반드시 RA 접수 여부를 확인하시어 이중 환불되지 않도록 주의 부탁드립니다.
- RA 신청 시 티켓은 “OK” 상태를 유지해주세요. 승인은 최소 45일 이상 소요됩니다.
- 항공편 취소로 인한 무료 환불의 경우 RA 의 Reason for Refund 란 또는 PNR SSR OTHS 에 “Invol refund due Covid19 FLT cancellation”를 입력합니다.
- 보너스 크레딧은 환불되지 않습니다.
- UAE 출발 요금으로 발권된 티켓 중, 여행일이 10Oct20 - 1Dec20 또는 10Oct20 - 31Mar21 인 경우 출발 전 96시간 이내 변경 및 취소 시 요금 규정에 명시된 페널티가 우선적으로 적용됩니다. 요금 규정을 확인해주세요.

Ticket Purge date

- 첫 쿠폰의 여행일이 1JAN20 - 31OCT20 인 OPEN 상태의 티켓은 발권일로부터 24개월 동안 에티하드항공의 시스템 상에 남아 있으며, 첫 쿠폰의 여행일이 1JAN20 - 31OCT20 이 아닌 그 외 티켓은 (해당되더라도 USED인 경우) 발권일로부터 12개월 동안 시스템 상에 남아 있습니다.(EMD는 기존대로 12개월) 모든 티켓은 해당 기간이 지나면 시스템 상에서 purge 되어 사라지므로 재발행 및 환불이 불가합니다.
 2022년 5월 31일 까지 본 코로나19 웨이버 규정에 따라 재발행을 할 예정이거나, 혹은 12개월 후 환불할 계획이시라면 (‘b) Refund after 12 months’ 규정에 따라 가능한 경우) 해당 시점에 티켓이 만료되지 않는지 반드시 확인해주세요. 만약 티켓이 만료된다면, 만료 되기 전 ticket purge 를 막기 위해 본 코로나19 웨이버 규정에 따라 재발행 해주시기 바랍니다.

감사합니다.