

[수정_21] COVID-19 영향 관련 항공권 처리지침

2022.4.19 온라인영업팀

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 포함하여 079 PR STOCK 으로 발권 후 **COVID-19** 로 인해 취소된 항공권 소지 승객 또는 여행금지/제한 대상 승객 (예: 지역사회 검역조치 / 열 감지 카메라, 필수검역 / 자가격리 / 탑승 20 일 이내 양성 확진 등)

B. Rebooking 처리지침

2021 년 11 월 1 일 ~ U.F.N. 취소된 항공편

- 변경일자가 Original 항공권과 동일 BCC/노선인 경우, 운임 차액 없이 변경 수수료 면제
- 동일 BCC 좌석 불가 시, 좌석 confirmation 요청은 PR 서울사무소 예약발권 대표번호로 요청
- 취소된 항공편의 날짜로부터 60 일 이내 변경 가능
단, 취소된 항공편 보다 빠른 일정으로 변경 시 original 출발일 포함 3 일 이내로만 변경 가능
- 항공권 내 NVA 또는 최초 항공권 발권일로부터 1 년 30 일 이내 중 빠른 날짜를 따라 해당 기간 내에만 변경 가능
- 이원구간이 있는 경우(PR-OAL), Old 항공권의 OAL sector 의 original BCC 적용, codeshare 편 예약 시 original BCC 적용
- 노선 변경 가능 (변경수수료 면제, 운임/Tax/Surcharge 등 차액 및 노쇼 수수료 발생시 징수)
- 재발행시 ENDS 란에 "INVOL DUE PR____/ 취소된 출발일" 반드시 입력
- 탑승 20 일 이내 양성 확진 시, 승객명/확진 날짜가 포함된 양성 확인서를 필리핀항공 심사팀으로 메일 전송 후 별도 유선 확인 (필리핀 국내선 및 이원구간 포함 시 영문 양성 확인서 첨부)

이메일: tktg@philippineair.co.kr , 연락처:02-2085-8695

C. Refund

- 환불수수료 면제
- Ticketing/Booking Service Charge (TSC) 는 환불 불가
단, 전체 미사용인 국내선의 TSC는 환불 가능 (부분사용 후 불가)
- BSP 환불 시 WAIVER CODE 란 "COVID19" 입력
- 양성 확진 시, 승객명/확진 날짜가 포함된 양성 확인서를 필리핀항공 환불팀으로 메일 전송 후 별도 유선 확인 (필리핀 국내선 및 이원구간 포함 시 영문 양성 확인서 첨부)

이메일: rfnd@philippineair.co.kr , 연락처:02-2085-8712

[VOLUNTARY CHANGES (자발적 변경)]

운항 취소 및 여행금지/제한 대상이 아닌 경우 적용, 각 Fare brand 별 fare conditions 에 따름

- 1) 각 운임 규정 내 penalty 및 note 사항 적용
- 2) 운임/Tax/Surcharge 등 차액 발생시 징수
- 3) 항공권 유효기간 이내 가능
- 4) 변경 수수료는 각 노선별 Fare conditions 에 따름
- 5) REFUND 는 해당 운임 규정 적용

[국제/국내선 항공권]

-Ticketing on/before ~31MAR22

: 각 운임 규정 내 penalty 및 note 사항 적용

-Ticketing on/after 01APR22~ UFN

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
Original 항공권의 출발일 24 시간 전까지 변경 완료 시 변경수수료 무제한 면제 24 시간 이내는 변경수수료 징수							

****상기 규정은 사전 공지 없이 변경될 수 있으니 발권일 기준으로 해당 FARE 규정을 따라 주시기 바랍니다.**

감사합니다.