

2022. 7. 20. 업데이트

항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL)시의 처리 절차

1. SKCHG/ INVOL 의 정의

1) Schedule Change (SKCHG, Long-term Schedule Change) 란?

영향을 받은 첫번째 항공편의 예정된 **출발일 하루 전 보다 이전에** 발생한 시간 변경 및 취소를 의미함.
이 경우 변경 사항은 여행사에 큐(Queue)로 전달되므로 여행사에서 큐 확인 후 승객 안내 필요함.

2) INVOL (Short-term Irregularity) 란?

영향을 받은 첫번째 항공편의 **출발 당일 혹은 그 전날** 발생한 시간 변경 또는 취소를 의미함. 항공편 이레(Flight Irregularity) IRROP 또는 IRREG 라고도 함.
이 경우 변경 사항이 PNR 상에 등록된 승객 연락처로 직접 안내가 됨.

예) 예정된 출발일이 2022 년 7 월 3 일인 경우, 2022 년 7 월 2 일 혹은 7 월 3 일 당일 변경 또는 취소는 INVOL 로 간주 됨. 2022 년 7 월 1 일 또는 그 이전에 발생 한 변경 또는 취소는 Schedule Change 로 간주 됨.

2. 변경/이레 상황 별 재예약 및 환불 처리

시나리오	재예약	환불
Flight Cancellation LHG: LHG UN	웨이버 없이 재예약 가능	웨이버 코드 필요 없이 자체 환불 처리
* UN or UN/TK 시간 변경이 2 시간 이상의 시간변경 또는 UN or UN/TK 으로 출발시간이 1 시간 이상 앞으로 당겨진 경우	웨이버 없이 재예약 가능	웨이버 코드 필요 없이 자체 환불 처리
Flight Cancellation OAL: OAL UN	Endo-box: CNXOAL 입력 후 재발행 가능	웨이버 코드 CNXOAL 을 refund mask 에 입력 후 환불
Time Change (SKCHG): TK of OS, LH, LX, SN prime flight on own document	웨이버 없이 재예약 가능	2 시간 이상의 시간 변경 또는 출발시간이 1 시간 이상 앞으로 당겨진 경우만 비자발적 환불 가능하며, 웨이버 필요
Time Change (SKCHG): TK of all other flights	웨이버 필요**	웨이버 필요*

Delay (INVOL): **HK**

웨이버 필요*

5 시간 이상 지연시에만 비자발적 환불
가능하며, 웨이버 필요

* **웨이버 요청 절차:** 웨이버가 필요한 경우 항공권 번호, IATA 번호 및 웨이버 요청 사항을 기재 후,
lhg.agency.kr@dlh.de 로 이메일로 접수

** 2022 년 8 월 31 일까지 아래의 경우 비자발적(INVOL) 재발행에 대한 규정을 한시적으로 간소화합니다.

- **적용 기간 및 대상 항공권:**
 - 2022 년 8 월 31 일까지 (재발행일 기준)
 - 항공편 결항 또는 두 시간 이상의 시간 변경에 영향을 받은 항공 구간이 포함된 오스트리아 항공 (257), 브뤼셀 항공 (082), 루프트한자 (220) 와 스위스 항공 (724) 항공권
- **재발행:**
 - 재예약으로 인해 새롭게 발행된 모든 항공편에는 OS/SN/EW/LH/LX/EN/4Y/WK 항공편명이 있어야 하며, 기존 항공권과 같은 객실 클래스이어야 합니다. 객실 클래스의 변경은 허용되지 않습니다. (예: 이코노미 클래스에서 비즈니스 클래스로의 재예약)
 - 주의: Endorsement Box 에 모든 내용을 정확히 입력해주시기 바랍니다. 장기 스케줄 변경(Long-term Schedule Change)의 경우 “SKCHG”로, 단기 스케줄 변경(Short-term Irregularity)의 경우에는 “INVOL”를 앞에 기재하고, 항공편 번호 및 영향을 받은 항공편 날짜를 기입해야 합니다 (예: OS225/03MAY). OAL 항공편의 결항이나 시간 변경의 경우에는 “CNXOAL” 코드를 반드시 추가적으로 입력하셔야 합니다.

3. 재예약 절차:

- 1) 동일한 목적지로 동일한 예약 클래스(RBD)로 재예약
- 2) 동일한 예약 객실 클래스로 재예약 : 본래 예약 K/cl 부재 시, 일반석 내의 다음 가능한 좌석으로 재예약 가능
- 3) 항공권 재발권 된 이후 추후 변경 혹은 환불은 자발적인 것으로 간주

4. 재발권 시 유의 사항:

기존 요금 구조에 S- 또는 I-을 추가하시면 됩니다.

SKCHG	OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편 결항 후	SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTED MAY APPLY	요금 구조 S- 으로 시작 S -VIE OS BER30.66OS VIE 30.66END ROE0.880407
	타 항공사 결항 후 재발행	SKCHG UA1234/03MAY CNXOAL / FARE RESTRICTED MAY APPLY	
INVOL	OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편 결항 후	INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTED MAY APPLY	요금 구조 I- 으로 시작 I -VIE OS BER30.66OS VIE 30.66END
	타 항공사 결항 후 재발행	INVOL UA1234/03MAY CNXOAL / FARE RESTRICTED MAY APPLY	

5. 재예약 관련 자주 묻는 질문

Q1. LH713 10JUL ICN/FRA 출발 시간이 11 시 25 분에서 12 시 05 분으로 예약상만 (PNR) 변경 되었습니다. 티켓과 PNR 의 출발 시간이 상이 합니다. 어떻게 처리를 해야 하나요?

전자 항공권 : LH713 11 시 25 분 출발로 발권

1	ICN LH 713	P 10JUL1125	OK PRC3KR	0	2PC
2	XFRA LH9526EN	P 10JUL2050	OK PRC3KR	0	2PC
3	TRN	ARNK			

출발 시간 변경 후 PNR: PNR 상 출발 시간이 12:05 분으로 변경 되었으나 항공권은 변경 미반영된 상태!

3	LH 713	P 10JUL 7	ICNFRA TK2	1	1205	1915	*1A/E*
4	LH9526	P 10JUL 7	FRATRN HK2	1	2050	2205	*1A/E*
OPERATED BY EN8850 P							

A1. 최근 항로 변경으로 LH713/LH719/LH712/LH718 편의 출발 시간만 변경 되었습니다.

출발일, 편명 모두 변경 없이 단순 출발 시간만 변경 된 경우 기존 항공권을 그대로 사용하셔도 무방하며, 티켓 변경을 원하실 경우 웨이버 없이 SKCHG INVOL 로 여행사에서 자체 재발행 처리가 가능합니다.

Q2. LH713 12JUL 출발편이 결항되면서 LH719 / LH119 12JUL 로 항공사에서 대체편 예약이 들어왔습니다. 승객은 변경된 여정에 동의하였습니다. 이 경우 여행사에서는 어떻게 처리해야 하나요?

2	LH 719	L	12JUL	2	ICNMUC	TK1	1	1125	1735	E*
3	LH 119	L	12JUL	2	MUCFRA	TK1	2	1900	2000	E*
4	LH 713	L	12JUL	2	ICNFRA	UN1		1420	1845	*1A/E*

A2. 위의 시나리오 **UN/TK** (결항 후 대체편으로 예약이 들어옴) 에 해당되며 웨이버 없이 **SKCHG INVOL** 로 여행사에서 자체 재발행처리 하시면 됩니다.

Q3. 아래와 같이 10OCT MUC/CDG, 24OCT PRG/FRA/ICN 이 모두 UN 되었습니다. 환불 시 전액 환불 가능한가요? 다른 날짜로 10 월 25 일로 재예약을 하려면 동일한 **RBD** 가 없습니다. 어떻게 처리 하나요?

3	LH 719	K	10OCT	1	ICNMUC	TK2	1	1125	1735	*1A/E*
4	LH2232	K	10OCT	1	MUCCDG	UN2		1535	1710	*1A/E*
5	LH2238	K	10OCT	1	MUCCDG	TK2	2	2150	2325	E*
6	ARNK									
7	LH1397	T	24OCT	1	PRGFRA	UN2		1410	1520	*1A/E*
8	LH 712	T	24OCT	1	FRAICN	UN2		1800	1115+1	*1A/E*
9	LH1691	T	24OCT	1	PRGMUC	TK2	2	1330	1420	E*
	OPERATED BY AIR DOLOMITI									
10	LH 718	T	24OCT	1	MUCICN	TK2	2	1530	0945+1	E*

A3. 10OCT CDG 까지 최종 도착 시간은 2 시간 이상 지연 되었기 때문에 전액 환불 가능합니다. (**UN/TK 2 시간 이상 지연**) 별도의 웨이버 코드 없이 환불을 접수 하시면 되며 전 구간 미사용시 **DCC (YRtax)** 도 환불 되십니다.

아래는 귀국편 10 월 25 일자 좌석 상황입니다. 기존 예약 클래스인 **T** 가 마감 된 경우 일반석내에서 상위 클래스 **S** 로 재예약 하시면 되며 추가 차액은 없습니다.

SN25OCTPRGICN										
** LUFTHANSA - SN ** ICN INCHEON INTERNA.KR 151 TU 25OCT 0000										
1EN*LH1691	J9	C9	DC	ZC	PC	IL	Y9	/PRG	2	MUC 2 1330 1420 E0/E95
	B9	M9	U9	H9	XL	Q9	V9	W9	S9	TC LC KC
LH 718	J9	C9	DC	ZC	PC	IL	G9	/MUC	2	ICN 1 1530 0945+1E0/359 13:15
	E9	NC	RL	Y9	B9	M9	U9	H9	XL	Q9 V9 W9 S9 TC LC KC

Q4. LH719 20JUL ICN-MUC 항공편이 결항 되어서 LH713 20JUL ICN-FRA 로 대체편을 예약 했습니다. 웨이버없이 여행사 자체 재발행 시, F/C 작성 방법 안내 해 주세요.

A4. F/C 에 S- 이후 기존 여정대로 기재하시면 됩니다. ENDOS 에는 SKCHG 와 이하 기존 내용을 기재해 주세요.

```

1 DUS LH 2015 K 22APR 1330 OK KNCDE06 17MAR 1PC
2 X MUC LH 718 K 22APR 1530 OK KNCDE06 17MAR 1PC
3 O ICN LH 719 W 20JUL 1125 OK LNCDE06 17MAR 1PC
4 X MUC LH 2028 W 20JUL 1900 NO LNCDE06 17MAR 1PC
DUS
FARE R EUR 304.00
TX001 O EUR 360.00-YQ TX002 O EUR 58.23-OY TX003 O EUR 19.68-DE
TX004 O EUR 17.17-RA TX005 O EUR 35.05-RD TX006 O EUR 20.53-BP
TOTAL EUR 0.00
GRAND TOTAL EUR 0.00
S-22A R22DUS LH X/MUC LH SEL156.39LH X/MUC LH DUS190.64NUC347.0
3END ROE0.875971

66.FE SKCHG FARE RESTRICTION MAY APPLY
    
```

Q5. 출발 48 시간 이내의 항공편 결항으로 PNR 상 예약은 HK 상태이나 승객은 결항 메시지를 항공사로부터 받은 경우 어떻게 처리하나요?

A5. 출발 48 시간 이내의 단기 항공편 취소의 경우 PNR 에 즉각적으로 UN 이 설정되지 않습니다. 이러한 경우 아마데우스상 (토파즈 셀렉트) 에서 DO 항공편명/날짜 명령어(명령어 예시 : DOLH719/27JUN) 또는 항공사 웹사이트의 항공편 현황 조회를 통해 해당 항공편 운항 여부 재확인을 부탁 드립니다. 결항이 확인되면, 웨이버 요청 없이 재예약 또는 환불 수수료 없이 진행 하시면 됩니다.

Q6. 타항공사 스톡 항공권(예 : OZ 988 stock) 이나 유럽내 중간 구간이 결항 (UN) 된 경우 어떻게 처리하나요?

- OPR 툴을 통해 가능하면 대체편으로 자동 재예약이 진행됩니다. 또는 대체편을 자동으로 찾지 못한 경우, UN 으로부터 표기 됩니다.
- 기존 항공권이 자동으로 재발행 되지 않았을 경우, 1 차적으로 스톡 항공사에 재발행을 요청 하십시오. 스톡항공사에서 재발행을 거절한 경우, 루프트한자 그룹 항공사 여행사 전용 라인으로 연락 주시면 변경된 구간만 부분 재발행 처리해 드립니다.

상세한 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책은 아래의 링크에서 확인하실 수 있습니다.

[항공편 변경/이레 \(SKCHG/INVOL\) 정책 바로가기](#)

기타 문의사항은 루프트한자 그룹 항공사 여행사 전용 콜센터 (전화: 02-6022-4229, 이메일: lhg.agency.kr@dlh.de)로 문의 주시기 바랍니다.

감사합니다.