



S

문서번호: 24-CZ20

수 신: 각 여행사 및 대리점

발 신: 중국남방항공 한국지사

제 목: 비자발 항공권 처리 지침 안내 (24.01.17 부 시행)

중국남방항공의 비자발 항공권 관련 처리 지침을 공지 드리오니, 업무에 참고하시기 바랍니다.

I. 질병 및 부상 등으로 인한 항공권 처리 지침

1. 질병 및 부상 등으로 인한 항공권의 무료 변경/환불 적용 대상 및 조건

① 784 스탭의 중국남방항공 국내/국제선 항공권

② 증빙 자료 :

- 정식 의료기관의 증명서류 (1,2 중 택일 제출)

1) 중국 본토 : 비용 납부 영수증 (중국 내 의료기관의 날인 필요)

중국 본토 외 : 진료 내역서

(중국 본토 및 본토 외 지역에 대한 구분은 진료받은 병원을 기준으로 합니다.)

2) 입원 보증금 영수증 (입원 증명서 아님)

- 만약, 승객이 위의 증빙 자료들을 제공할 수 없는 경우에는 자발적 규정에 의거하여 처리합니다.

- 증빙 제출 시 승객의 개인정보 보호를 위해 주민등록번호(외국인 등록번호) 및 여권번호 등의 개인정보는 반드시 삭제 후 제출 및 보관하시기 바랍니다.

- 의료 진단 관련 증명서는 정식 병원/전문의가 발급해야 하며, 입원 보증금 영수증에는 해당 병원의 직인이 찍혀 있어야 유효합니다.

- 중국 내 의료 진단 증명은 국가위생건강위원회(国家卫健委) 홈페이지에서 조회할 수 있는 병원 및 산하 의료기관에서 발급받아야 합니다.

<http://zgcn.nhc.gov.cn:9090/unit/index>

<http://zgcn.nhc.gov.cn:9090/Doctor>



- 증빙서류 발급 시한 :

질병으로 인한 변경/환불의 증빙 서류는 항공편 출발 7 일 전(포함) 에 발급되어야 하며, 입원 영수증은 항공편 출발 30 일 전(포함)에 발급된 경우에 한하여 유효합니다.

③ 신청 기한 :

항공편 출발 전 예약을 취소해야 하며, 항공편 출발 후 2 개월 이내에 증빙서류를 제출해야 합니다.

④ 일행 조건 :

- 일행은 반드시 질병/부상 승객과 동일한 일정 및 항공편이거나 일부 여정이 일치해야 합니다.

예>A 승객 여정 : CAN-PKX-CAN, 일행 여정 : CAN-PKX 또는

A 승객 여정 : CAN-PKX, 일행 여정 : CAN-PKX-CAN

- 한 명의 질병/부상 승객의 일행은 5 명 이하(포함)로 제한됩니다.
- 일행은 아래 조건 중 한 가지 사항에 부합해야 합니다.
 - 질병/부상 승객과 동일한 PNR(예약)에 있어야 함.
 - 질병/부상 승객과 반드시 동시에 같은 곳에서 변경/환불을 신청해야 함.
 - 질병/부상 승객과 친족 관계임을 증명할 수 있는 서류를 제공할 수 있어야 함.

2. 승객 및 가족 사고로 인한 적용 조건

① 784 스탭의 중국남방항공 국내/국제선 항공권

② 승객 본인 및 가족의 사고로 인하여 변경/환불 처리 시, 해당 사고 증명서를 제공해야 하며, 가족 사망 시 사고 증명서 외에도 관련 국가 기관에서 발급한 승객과 가족 간의 관계 증명 자료를 제공해야 합니다. (친족관계의 정의는 중국남방항공 “국내/국제여객판매업무매뉴얼” 내용에 의거함)

③ 갑작스러운 사고 발생 시, 해당 사실을 증명할 수 있는 자료 (당일 진료 기록, 구급차 영수증, 탑승 거부 증명서 등)를 제출하면 수수료 감면 처리가 가능합니다.

3. 질병 및 부상 등으로 인한 항공권 변경 및 환불 처리

① 변경

- 무료 변경 가능하며, 운임 및 TAX 차액은 징수합니다.
- 실제 CZ 운항편에 한하여 변경 가능하며, 만약 변경 가능한 항공편이 없다면 질병/부상으로 인한 무료 환불 처리로 진행합니다.



- CZ 과 타 항공사가 결합된 항공권일 경우 같은 항공편으로 무료 변경 가능하며, 운임 및 TAX 차액은 징수합니다.
- 출발지 혹은 목적지 변경이 불가합니다.
- 질병으로 인해 변경 처리된 국제선 항공권을 자발적 환불 처리 시, ORG/NEW 항공권의 사용 조건을 비교한 뒤, 엄격한 환불 규정을 적용합니다.
- 처리 방식 : 사전에 **패널티 웨이버 전용 메일**로 증빙 자료 제출 및 웨이버 요청 - > 중국남방항공 회신 후, 자체 재발행 처리.
재발행 시, ENDOS BOX (EI 란)에 "INVOL DUE ILL" 입력.

② 환불

- 전액 환불 처리 가능합니다. (환불 수수료 면제)
- 부분 사용한 항공권의 경우, 비자발 환불의 계산 규칙에 의거하여 처리합니다.
- 처리 방식 : 사전에 **패널티 웨이버 전용 메일**로 증빙 자료 제출 및 웨이버 요청 - > 중국남방항공 회신 후, 자체 무료 환불 처리.

4. 특수상황

① 승객이 질병으로 인해 변경 처리 후, 다시 건강상의 사유로 재처리 (변경 또는 환불) 신청을 하는 경우, 관련 자료를 추가하여 재신청 및 처리 가능합니다.

② 승객이 여러 장의 항공권을 구입한 경우, 연결 항공권 (conjunction ticket) 도 질병으로 인한 변경 및 환불 규칙에 따라 일괄 처리 가능합니다.

※ 단, 모든 항공권이 CZ 784 스타이어야 하며, 탑승자는 동일한 승객으로, 일괄 처리해야 할 모든 항공권의 승객 성명과 신분 정보가 일치해야 합니다. 또한, 연결 항공권은 연속적인 여정이어야 하며, 앞 티켓의 마지막 구간 도착지와 뒤 티켓의 첫 번째 구간 출발지가 같아야 합니다.

II. 2 차 비자발 처리 조건

다음의 상황에서 수수료 면제 및 2 차 비자발 처리가 가능합니다.

1. 어린이 동반 승객: 분리 발권으로 인해 대체 항공편이 바뀌어서 아동과 동일하지 않은 경우, 동일한 항공편으로 2 차 변경이 가능합니다.
2. 국내/국제 연결노선: 국내 또는 국제의 연결노선에서 1 차로 변경이 된 후 후속 항공기로 연결이 안되거나 연결시간이 240 분을 초과하는 경우 2 차 변경 가능합니다.
3. 다수 동행자: 항공편 변동이 발생해 서로 다른 항공편으로 배정 될 경우, 모두 동일한



항공편으로 2 차 변경이 가능합니다.

4. 항공편의 변동 후 회복:

-남방항공의 항공편이 변경된 후 원래대로 복원된 경우 원래의 항공편으로 2 차 변경이 가능 합니다.

-타 항공사로 변경한 후 다시 남방항공 항공편으로 변경을 원할 시 2 차 변경이 가능 합니다.

Ⅲ. 항공편 이동 및 불가항력 상황에서의 항공권 처리 지침

1. 특수 지역의 쿠데타·태풍·지진·홍수 등의 불가항력적인 사유로 피해를 받은 특정 지역, 시간대 및 비행 구간에 대한 티켓은 변경 수수료 또는 환불 수수료가 면제됩니다. 구체적인 정책은 해당 시행 문서에 의거합니다.
2. 특정시간과 범위 내에서 공항 및 탑승동 이동 등의 이유로 승객 노쇼가 발생하거나 연결편을 탑승하지 못하는 경우 변경 수수료 또는 환불 수수료가 면제됩니다. 구체적인 정책은 해당 시행 문서에 의거합니다.

Ⅳ. 기타

1. 본 지침은 2024 년 1 월 17 일부로 시행됩니다. (상단에 언급되지 않은 내용들은 중국남방항공 "국내/국제여객판매업무매뉴얼" 지침에 의거함)
2. 단체 승객의 변경, 환불은 단체항공권 규정에 의거하여 처리합니다.
3. 만약 별도의 규정이 있는 상품인 경우, 해당 상품 규정에 의거하여 처리합니다.
4. 기 공지되었던 23-CZ374 <질병 및 부상으로 인한 항공권 처리 지침 안내>는 폐지합니다.

2024 년 01 월 17 일
중국남방항공 한국지사