

이스타항공 24년 하계 국제선 한국발 운영지침



이스타항공 24년 하계 국제선 한국발 운영지침

EFFECTIVE DATE: 24.3.31 ~ 24.10.26

수정일자	내용
2024.1.1	변경사항) 다구간 예약시 지역은 동일 국가로 한정 (기존 동남아 내 가능 -> 같은 국가 변경) 변경사항) 시행일 1/8 이후 ~ NM/TITLE 변경시 ORG TAX로 적용 (TAX 차액 없음) / 여정변경의 경우 징수 변경사항) 시행일 1/8 이후 ~ 이용일 기준 INFT / CHLD 구분 예약 필요 (단, GRP 예약시에 한해 출발일자기준) 주의사항) INFT 이름변경은 취소 후 재구매로 가능 (단, 변경 후 헬프데스크로 티켓링크 재확인 절차 필수) 주의사항) 출발국가 기준 커런시로 수수료 통화 적용
2024.1.10	규정추가) INFT 동반승객 성인 NM CHNG 후 재발행시 동반 INFT 재발행 필수 변경사항) 출발 1시간 이내 취소 불가 -> (여정 미사용 확정시) NO-SHOW PENALTY 추가 부과 후 취소 주의사항) 출발 1시간 이내 취소/변경시 ZE로 여정 미반영 및 NO-SHOW PENALTY 강제 징수 변경사항) 국제선 온라인 체크인 시행 주의사항) 온라인 체크인 상태에서 여정 취소/변경시 미반영에 따른 수수료 면제 및 동일 CLASS 지원 불가
2024.02.07	규정변경) INFT 동반승객 성인 NM CHNG 시, ADT만 재발행 (기존 INFT 동반 재발행에서 변경) 규정변경) 발권 후 구간변경 불가 -> GMP-TSA * ICN-TPE 구간은 변경 가능 변경 해당 노선 외 다른 국가 및 CJU-TPE / CJJ-TPE로는 불가 (AUTH: 24TAIWANCHNG) 변경 후 헬프데스크 공유
2024.06.24	INFT NM CHNG 규정 변경 전) INFT 취소 후 재구매 -----> 후) 성인과 동일하게 이름변경 RQ (이름변경 수수료 없음) 2024.06.26 날짜변경 리이슈 (Reissue Penalty) 수수료 - XP CODE 신설 기존 FT TAX는 이름변경 Reissue 시 사용 환불시 CP CODE 입력 요망 주의사항 추가 기재 허용된 구간변경시 (GMP-TSA & ICN-TPE) 동일 PNR내에서 재발행 후 헬프데스크 공유 문구 반영

24년-25년 동계 한국발 운영 지침

EFFECTIVE DATE: 24.10.27 ~ 25.3.29

1. Booking Class

구분	Fare Class
정상 운임	Y
할인 운임	B, H, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, V, W, X
특가 운임	T, E, I (특가 . 수하물 불포함)

2. Penalty (한국 출발 KRW 기준 / 해외 출발시 출발지 기준 통화 적용)

· 변경 수수료 (2023.6.30 발권일 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 7일 전	출발 6일 ~1시간
Y class	없음	10,000	15,000	20,000	30,000
B~X class	10,000	20,000	30,000	40,000	60,000
T.E.I class	60,000				
	** 출발 1시간 이내 변경 불가				

· 취소 수수료 (2023.6.30 발권일 기준~)

CLASS	예매 후~ 출발 91일 전	출발 90일~ 61일 전	출발 60일~ 31일 전	출발 30일~ 7일 전	출발 6일 ~1시간
Y class	없음	20,000	40,000	50,000	70,000
B~X class		30,000	50,000	70,000	90,000
T.E.I class	60,000	70,000	80,000	90,000	100,000
** 출발 1시간 이내 취소 시, 200,000원 별도 징수 (노쇼피)					

※ 주의사항

- ▶ No-show fee 부과시점: **취소시점이 출발시간으로부터 한 시간 미만 시 부과** (1시간 이내 정리시 자동 부과)
- ▶ **No-Show 시 해당 PNR 재발행 불가**
- ▶ (**출발 1시간 이내 승객 이용불가 확정시**) 취소수수료 및 **NSP 부과 후 SEG 정리 요망**
(출발 1시간 이내 취소시, void 시점이라 하여도 취소에 따른 패널티 징수)
- ▶ 왕복 예약건 출발 No-show시, 리턴 편 자동 취소되며 취소시점별 수수료 부과됨
- ▶ 결제된 운임보다 수수료가 많이 나온 경우(추가 징수 없음, TAX만 환불)
- ▶ **여정변경은 출발 1시간 이전까지 가능하며, 이후 변경 불가**

CHLD 예약

- ▶ 전 노선 Q 클래스 이상, 성인요금의 75% 적용

INFT 예약

- ▶ 유아 나이 : 항공권의 이용일 기준 24개월 미만
(왕복예정 중 출발구간과 리턴구간 신분 상이한 경우 이용일자 기준 INFT와 CHLD 나눠서 예약필요)
- ▶ 유아 운임 (TAX 별도)

구분	OW	RT	비 고
일본 (NRT / KIX / FUK CTS / OKA)	20,000	40,000	
중국 (PVG, YNJ, DYG, CGO)	20,000	40,000	
대만 (TSA / TPE)	20,000	40,000	
동남아(DAD, CXR, PQC)	30,000	60,000	
동남아 (BKK , CNX)	45,000	90,000	* INFT TAX 별도

발권방법 : 자동운임조회

- ▶ INFT 편도 / 단독 예매시 헬프데스크로 사전 auth 신청

이스타항공 24년 하계 국제선 한국발 운영지침

EFFECTIVE DATE: 24.3.31 ~ 24.10.26

구분	내용	
Stock Number	839	
TL (UTC 기준)	(예약시점 기준) 단, GRP은 별도운용(GRP 운영지침 참조)	
	출발 72시간 이상	예약 후 72시간 이내 발권
	출발 72시간 이내 ~ 출발 24시간 전	예약 후 24시간 이내 발권
	출발 24시간 이내 예약	예약 후 1시간 이내 발권
CodeShare 판매지침	▶AP 조건 발권/재발행 시 출발일 기준 2일 전까지만 허용	
	▶위탁 수하물 규정은 Operation Carrier 규정에 따름	
	▶항공권 판매 규정은(운임 및 변경/취소) Marketing Carrier 규정에 따름	
Combination	정규운임표 상 전 CLS 결합 가능 (시즌 결합 가능, 귀국일 시즌변경시 해당 시즌 운임 적용)	
	(발권 전 동일 국가에 한해) OPEN JAW 예약 가능. ex) ICN-CXR-DAD-ICN (베트남 내) 가능.	
	(발권 후 구간변경은 불가) 단, GMP-TSA & ICN-TPE 에 한해 가능 (CJU-TPE * CJJ-TPE는 불가)	
	GMP-TSA & ICN-TPE 변경시, 동일 PNR 내 리라우팅 진행 요망 (신규 PNR 생성 금지) (AUTH : 24TAIWANCHNG) 사용 변경 후, 헬프데스크로 공유 요망	
유류할증료	편도당 YQ TAX로 징수 (단, 좌석을 차지하지 않는 유아는 면제)	
Spell/Title Change	** 이름변경시 수수료 10,000원 발생 (편도 기준)	
	▶ Spell Change (E-Mail 요청 : ze-gdshelp@easstarjet.com)	
	SPELL CHNG는 발권 불가 (취소 후 재구매). 발권 후 비용 지불 후 6 letter 까지 가능.	
	동일 발음에 한해 가능하며, 횟수 제한 없음	
	INF의 영문변경 - 헬프데스크로 변경 RQ (비용 미징수)	
	▶ NM 수수료 미부과 대상	
	(SPELL 변경 없는) 띄어쓰기 오기재. 이름순서 오기재. 외국인 MIDDLE 네임 기재 / TITLE 변경	
	배우자에 따른 성 변경 및 개명의 경우 변경절차 - 증빙 서류 확인 후 가능	
	▶Title Change (성인<->소아 변경 가능)	
	* 헬프데스크로 요청 및 확인 후 재발행. 소아->성인 변경시 추가 차액징수 * 성인 ->소아시 차액 미환불	
	※ 주의사항	
	- 이름 자체 변경 불가 (SEG HX. 재예약시 동일 CLS 및 좌석확약불가 할 수 있음. 환불 수수료 WAIVER 불가)	
	ZE 통해 이름변경시 변경사항 확인 후, 재발행 필수 (ORG TAX 징수 / TAX 차액 미부과)	
	(재발행 하지 않을 시 이름인식 불가로 리턴여정 변경시 시스템 호환불가)	
	- INFT 동반 승객 이름변경의 경우, INFT도 재발행 필요.	
	- 여권상 띄어쓰기 및 "-"표시로 기입되어 있더라도 시스템에서는 붙여쓰기로 기입	
Reissue Rules	▶기존 Seg CNXL 및 변경 Seg ADD 동시 진행	
	(CXL후 저장 -> 추후ADD가 아닌, PNR 저장 이전에 동시에진행)	
	▶ SEG당 수수료 부과 (SEG ADD 후 CNXL 시마다 수수료 징수)	
	▶ 이름변경으로 인한 재발행시 재발행 수수료 FT TAX, TAX 차액은 ORIGIN으로 미징수	
	▶ 여정변경으로 인한 재발행시 재발행 수수료 XP TAX, 운임차액은 ADC로 징수 (2024.7.1~ 신규)	
	- 동일 CLS이나 시즌 상이하여 운임 낮아지는 경우, 소급적용 및 환불 불가	
	- 동일 CLS 및 상위 CLS로만 변경가능, 하위 CLS로 변경하여 오예약 처리되는 경우 ADM 사유	
	별도 Tour code 없으나, Tour code 부여받았을 경우에는 FE 항목에 입력	
	전체 미사용 항공권일 경우: 재발행일 기준의 NUC, ROE가 적용	
	출발편 사용, 리턴편만 재발행일 경우: 기존 항공권의 NUC, ROE 적용	
Refund Rules	단, TAX는 재발행일 기준 TAX 차액 징수 (기존보다 하락시 오리진으로 PD처리)	
	기존 지불한 TAX는 환불되지 않으며, 추가 발생한 TAX는 TAX CODE별로 징수	
	ex) SW 차액 발생시 - SW로 징수, OI 차액 발생시 -OI로 징수	
	▶출발 후 리턴편만 환불 가능. 단, 출발전 출발편만 부분환불은 절대 불가	
	▶ SEG 정리 기준 30일 이내 환불 접수 가능. (이후 환불 불가)	
	▶ 여정취소시 SEG CNXL 후 환불 접수 요망 (SEG 미정리시 취소 반영되지 않음 - VOID도 동일)	
	(어길시 ADM 발행, 이와 관련하여 발생하는 일에 대해서는 당사에서는 책임지지 않음.)	
	▶여행사에서 발권된 항공권에 대해서는 공항 및 예약센터에서 날짜변경 및 취소, 환불처리 불가.	
	▶수수료 부과 후 환불시, CP CODE 입력 요망	

대기예약	▶ 대기예약 불가 * HL/HU/NO 등 HK 상태가 아닌 Segment는 출발 최소24시간 전까지 반드시 취소해야함
기타 주의 및 참고사항	▶ 현금+카드 혼합결제 가능 ▶ 출발편 미사용시 귀국편만 사용불가(왕복여정 중, 리턴여정은 취소할 경우, 출발편 이용 후 여정정리) ▶ 질병, 사망의 경우 여정 선정리 및 7일 이내 증빙자료 첨부 필수 (NO-SHOW 포함 출발 1시간 이내 취소의 경우 WVR 불가) ▶ PNR Split 후 항공사 PNR 변경되었는지 반드시 확인 ▶ 동일 항공편에 대한 DUPE 예약 금지 ▶ OPEN 예약/발권 불가, REVALIDATION 불가, OAL 불가 ▶ PNR 생성시 여정 사용 순서대로 여정 생성 (ex. ICN-NRT-ICN 여정 생성시 ICN-NRT 여정 먼저 생성) ▶ SOTO 예약 후 유선*홈페이지 통해 부가서비스 신청 가능 (KRW 결제)

이스타항공 24년 하계 국제선 한국발 운영지침

1. 수하물 규정

▶ 위탁 수하물

1) 무료 위탁수하물

- 전노선(**T.E.I 클래스 제외**) : 성인/소아 동일 - 위탁수하물 1인 15KG / 유아 1인 10KG (**성인 특가 클래스 구매시 미제공**)

2) 유료 위탁수하물

- 초과수하물 : 2023/6/30일 기준

노선	운임 구분	위탁수하물 무게	초과 KG당	노선별 추가금액 (KRW)			비고
				일본 노선	대만/중국	동남아 노선	
국제선	일반/할인	무료 15Kg	1KG 당	12,000	15,000	18,000	15KG 선구매 후, KG 추가 구매가능
	특가운임	불포함	15KG	50,000	70,000	90,000	

▶ 휴대 수하물(기내 수하물)

- 기내반입 가능 휴대수하물 1인 10KG (삼면의 합이 115CM 이하)

2. 기타

▶ NON-ENDS

▶ UM / AVIH / BSCT / SPML / WCHR 불가.

▶ CBBG 요청 문익는 ZE HELP DESK 이 메일로 문의 요망 (ze-gdshelp@eastarjet.com)

▶ 항공권 유효기간 : MIN,MAX 및 TOUR CODE 없음. 체류기간은 예약 SKD OPEN 시점까지 적용 및 변경가능

(단, 재발행 시 NVA 필수 입력해야 하는 경우 해당 여행일 입력할 것)

▶ 부가서비스신청: (이스타항공 예약센터: 1544-0080. 운영시간 - 09:00~18:00)

기내식 신청: 출발 72시간전까지 가능

사전좌석 배정: 출발 24시간전까지 가능

※ 주의사항

부가서비스 구매내역 GDS상 조회불가/여정변경 및 취소 시 이스타항공 예약센터로 반드시 재확인

3. ADM/ACM ADMIN FEE 규정 안내

구분		사유	ADM FEE
ADM	발권	항공권 오발권	10만원
		소아 AUTH 미적용으로 인한 운임차액 및 TAX 차액	2만원
		프로모션 발권 규정 미준수	2만원
		재발행 규정 미준수	2만원
	환불	환불 규정 위반	10만원
		세그 미정리	1만원
		수수료 미징수, 오적용 등 환불 패널티 규정 위반	1만원
	신용카드	차지백등 부도 발생	10만원
		단순 부주의에 의한 CC 재청구	2만원
	COMM	발권/환불 커미션 오적용	3만원
ACM		ALL	1만원

* ADM/ACM은 BSP LINK를 통해 발행

4. ADM

1) ADM FEE 감면 대상

- 발권/환불 일 기준 10일 이내에 자진신고 할 경우, ADM Administration FEE WAIVER

2)Administration FEE WAIVER불가사항

- 중복(2가지)이상의 사유로 발행 된 ADM.

- 기 발행된 ADM

3)재심사 : ADM 발행일로부터 15일 이내에 재심사 요청 가능하며, 재심사를 통해 ADM 회수 가능

5. ACM

1) 발권 : 항공권의 탑승 월이 초과되지 않는 선에서 ACM 신청 가능.

예) 8월 탑승 건은 8월 내에 신청 가능하며, 9월 이후는 신청 불가(편도 기준)

2)환불 : 환불일로부터 6개월이내 ACM 신청 가능

▶ADM 선보고 관련 문익는 zerevenue@eastarjet.com

<http://info.topasweb.com/ze> 로 접속>신청양식 다운>내용 입력>E-MAIL 발송

GRP 판매지침

MIN TCP	MIN TCP 없음, 동시 출발/동시 발권 조건		
	성인기준이며 소아2명은 성인1명으로 간주(CHD1, ADT9 = GRP 성립불가)		
소아할인	소아할인 없음		
변경	발권전: 변경가능		
	발권후: 변경불가		
적용	G CLASS 사용 AG 대리점. (PSA 및 해외 GDS 제외)		
취소	노선	발권 후 ~ 출발 1시간 전	출발 1시간 이내 ~ NSH 시
	일본노선(전노선)	50,000	200,000
	중국 (전노선)	50,000	200,000
	동남아(BKK/DAD/CXR PQC.CNX)	60,000	200,000
	대만노선(TSA.TPE)	60,000	200,000
※ 주의사항	수수료는 편도 SEG 기준. 출발편 이용후 리턴 취소시 운임전액 환불불가 (리턴 CNXL 수수료 별도 발생)		
	부분 취소 불가/부분 환불 불가 (편도 취소 불가)		