



환불페널티웨이버 요건 및 요청 방식 에 대한 알림

문서번호 : 18CZ-191

공 지 일 : 2017.04.19

남방항공사의 환불페널티 웨이버 요건 및 요청 방식에 대하여 안내드립니다.

메일주소 : selcz@hotmail.com

**** 주의!!!**

(해당 메일은 "환불페널티웨이버" 요청의 용도로만 사용이 가능한 메일임을 알려드립니다.

그 이외의 문의는 중국남방항공사 고객센터 (1899-5539)로 문의바랍니다.)

**** 참조**

- 1) 메일 제목은 반드시 [환불페널티웨이버]로 기재하시고, 중국남방항공의 회신을 통해 웨이버 코드를 부여 받으신 후, 환불을 진행해주시기 바랍니다.
- 2) 환불 진행 시 AUTO 환불이 안되는 경우 BSP LINK에서 RA로 환불 처리하시면 됩니다.
- 3) 만약 새로 생성된 PNR의 좌석이 대기 상태이실 경우, OK 되어 있는 ORI PNR의 좌석을 NEW PNR로 REPLACE 해야 하며, 이에 관한 요청은 중국남방항공 고객센터 (1899-5539)로 문의해 주십시오.

**** 주의!!!!!! PNR REPLACE 요청은 아래와 같은 상황에서 REJECT될 수 있습니다.**

1. 해당 FLT가 만석일 경우
2. ORI PNR과 NEW PNR의 시스템이 다른 경우
3. 타이틀 변경 시 수하물 규정이 변경되는 경우 (예 : SD/DL)

1. 플라이트의 취소, 지연 및 변경

1. 참조 : 플라이트 지연은 15분(불포함) 초과인 경우에만 해당됩니다. (2019.08.12)

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유(예:10/7일 CZ672편 지연으로 인한 환불페티 웨이버 요청)

첨부파일 : 1) 코드쉐어 항공편인 경우만 해당 항공사 <운항확인서> 함께 제출

2) <웨이버 신청내역_GDS> 파일

*UN/TK는 메일 발송 및 웨이버코드 부여 받은후 처리해야 하며, INVOL 혹은 IRR 상태 티켓은 고객센터 혹은 영업부를 통해서 이미 확인한 경우에는 추가 메일 발송 필요없이 웨이버코드 란에 "INVOL" 혹은 "IRR"라고 넣고 페널티 없이 바로 환불 진행하면 됩니다. (사전 확인 없이 비자발 환불 처리한 티켓은 ADM이 발행됩니다.)

*모든 첨부파일 **제목**은 티켓번호, 문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 가족관계증명)

2. 스펠체인지

승객 영문 이름의 SPL이 잘못 기입된 경우 **NEW PNR**을 생성하여 **새로운 티켓을 발권**하시면 기존 티켓을 환불 페널티 없이 환불 받으실 수 있습니다.

(중국남방항공 고객센터에서 직접 스펠 체인지로 인한 신규 항공권 구매 하신 경우는 고객센터로 환불 접수해야 합니다.)

WAIVER 가능한 조건 :

1. 최대 영문 3글자 이내
2. 승객의 APIS 동일
3. 전 여정 미 사용한 티켓(기 환불 티켓 불가)
4. 두 티켓의 여정, IATA CODE 및 발권 시스템 동일
5. * NEW TKT의 FARE 및 TAX가 오리진보다 높은 경우 새로운 FARE 및 TAX로 발권 함

* NEW TKT의 FARE 및 TAX가 오리진보다 낮은 경우 오리진 FARE 및 TAX와 동일하게 발권 함

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 내용에 기재 할 내용 및 형식 꼭 순서대로 아래 양식 참고해서 입력 바랍니다.
*첨부파일 참고 (784, 띄어쓰기, 부호 제외)

- 1) 첨부파일 : <웨이버 신청내역_GDS> 파일

3. 질병

- 증빙서류 신청 기한 :

항공편 출발 후 2개월 이내까지 증빙서류를 제출 및 접수해야 하며, 진료비 납부 영수증 발행일은 티켓 발권 이후(발권일 포함) 기준이며, 항공편 출발 전 예약을 취소하시기 바랍니다.

① 환불

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유 (환불요청 사유와 관련 질병에 대한 간단한 상황설명)

1) 첨부파일 :

- 정식 의료기관의 증빙서류 (티켓 발권 이후 발행일 기준)

1-1. 중국 본토

필수 : 출발일 확 가능한 예약사항 이미지 or 티켓 이미지

선택 (a,b중 택일) :

a) 비용 납부 영수증 (중국 내 의료기관의 날인 필요)

b) 입원 보증금 영수증 (입원 증명서 아님)

1-2. 중국 본토 외 (2가지 공동 제출) :

필수 : 진료 내역서, 출발일 확 가능한 예약사항 이미지 or 티켓 이미지

선택 (a,b중 택일) :

a) 비용 납부 영수증

b) 입원 보증금 영수증 (입원 증명서 아님)

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

2) <웨이버 신청내역_GDS>파일

*모든 첨부파일 제목은 티켓번호,문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 진단증명서)

② 변경 : 재발행 시, ENDOS BOX (티란)에 "INVOL DUE ILL" 입력

4. 승객 본인 혹은 친족의 사망

요청방식 > 메일제목 : [환불페널티웨이버]

작성내용 : 티켓번호(784제외)

요청사유 (환불승객과 사망가족의 관계 등 간단한 상황설명)

첨부파일 : 1)사망진단서

2) (친족의 경우) 가족임을 증명할 수 있는 가족관계증명서

3) <웨이버 신청내역_GDS> 파일

*모든 첨부파일 제목은 티켓번호,문서제목으로 기입합니다. (예 : 784-1234567890 가족관계증명)

(자세한 적용 조건은 아래 공지 내용을 참고 하시기 바랍니다.)

문서번호 : 24-CZ20

제 목 : (2차수정) 비자발 항공권 처리 지침 안내 (24.05.08부 시행)

▶참고사항: 의료 진단 증명서와 진료 기록은 정식 병원, 전문의가 발급해야 하며, 승객의 항공권에 기재된 항공편 및 해당 기간에 항공기 탑승이 적합하지 않다는 내용이 반드시 명시되어 있어야 합니다.

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

홈페이지 : <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/Doctor>

**** 주의!!!!!!**

증빙 제출 시에는 승객의 개인정보 보호를 위해 주민등록번호(외국인등록번호) 뒷자리 및 여권번호 등의 개인정보는 [반드시] 삭제 후 보내주시기 바랍니다.

※ 웨이버 코드 누락 혹은 해당 사항에 부합되지 않는 상황에서는 ADM이 발행될 수 있사오니 여행사에서는 주의하여 환불을 진행해 주시기를 바랍니다. 감사합니다.