문서번호 : 25-31

수신 : 각SC여객대리점

참조 : SC 발권 담당 및 관련 부서

제목 : 산동항공 자발적/비자발적 환불 처리 관련 안내

**<자발적 환불 처리>**

**1. FARE에 TAX(YQ/YR)를 합산하여 환불 금액 산정**

**2. 환불 불가 운임의 경우 YQ/YR 환불 불가**

**3. 환불 가능 운임과 환불 불가 운임 결합 시: 구간 별 NUC 계산，YQ/YR 1/2씩 계산 (환불 가능 운임에서 환불 수수료 징수, 환불 불가 운임은 환불이 불가하며 YQ/YR 또한 환불 불가)**

**4. 티켓 금액, 세금은 발권 당일 기준 환율 적용**

**5. 환불 페널티는 환불 작업 당일 환율 적용**

**6. NON-REFUNDABLE 티켓의 경우 CP에 티켓 금액 입력**

**7. 부분 사용한 티켓 환불 시, 기사용 금액과 환불 페널티가 티켓 금액을 초과하는 경우, 환불 페널티 금액을 조정하여 티켓 금액보다 초과되지 않도록 입력**

**EX) 텍스 제외 티켓금액(NET): 100000, 기사용 금액: 80000, 환불 페널티: 50000인 티켓의 경우 환불 페널티 20000으로 입력**

**\*\*미사용 구간 YQ/YR을 제외한 기타 정부 세금은 환불 가능하며, 티켓 환불 시 발권 수수료 회수**

**본 내용은 자발적 환불 관련 자주 묻는 질문(FAQ)을 기반으로 정리된 내용이며, 실제 환불 처리 시에는 운임별로 적용되는 규정이 상이할 수 있으니 반드시 GDS상의 운임 규정 확인 후 환불 진행해 주시기 바랍니다.**

**<비자발적 환불 처리>**

1. **비자발적 환불의 경우 환불 불가 TAX 없음.**
2. **질병 환불 요청 시, 지정 양식과 진단서, 전자영수증, 신분증 첨부 필수**
3. **각종 WAIVER CODE 문의는 메일로 접수. 티켓번호/PNR/담당자연락처 필수 기재.**

|  |  |
| --- | --- |
| **E-mail** | puyuxuan@sda.cn, quanenxing@sda.cn, piaoxiaozhen@sda.cn, cheya2@sda.cn, scsel01air@daum.net |

2025. 08. 06

山東航空公司首爾支店