

파일

여행사 업무절차 및 FAQ

이 절차는 에어캐나다에서 판매 및 운영하는 항공편의 2025년 8월 15일부터 2025년 8월 18일까지의 항공권을 소지한 고객 또는 에어캐나다와 에어캐나다 루즈에서 운영하는 다른 항공사 코드쉐어 항공편에 적용됩니다.

재즈와 PAL 이 운항하는 에어캐나다 익스프레스 항공편은 영향을 받지 않으며 예정대로 계속 운항됩니다.

적용

미사용 또는 부분 사용된 014 항공권, 에어캐나다 및 에어캐나다 루즈의 시스템내 여행에 대한 아에로플랜 보상 항공권, 에어캐나다와 에어캐나다 루즈가 운항하는 기타 항공사의 항공권을 포함한 모든 요금 ; 여행 날짜는 2025년 8월 15일과 2025년 8월 18일 사이.

비자발적 취소에 대한 환불 절차

환불을 요청하기 위해 에어캐나다에 전화한 고객은 여행사로 다시 안내됩니다. 에어캐나다 통제 하에 있는 항공권을 제외한 모든 GDS 발급 항공권의 환불은 여행사에서 처리해야 합니다.

예정된 항공편이 취소될 경우, 2025년 8월 15일부터 2025년 8월 18일 사이, 인터라인 구간 항공권을 포함한, 에어캐나다에서 운항하는 항공편의 모든 미사용 및 부분 사용 항공권은 전액 환불이 가능합니다.

GDS 에서 PNR 을 취소하고 **비자발적 환불**의 환불 면제 필드에 [항공편 비정상 운항 정책](#) 면제 코드를 입력하여 비자발적 환불을 처리합니다.

환불은 원래 결제 방식으로 처리되며, 현금 결제의 경우 신용 메모(CM)를 통해 환불이 처리됩니다. 대리점에 발급된 CM 의 검토는 BSP/ARC 리포트를 참조하여 주세요.

해당 항공권에 적용된 수수료는 리콜되지 않습니다. 비자발 환불 수수료 박스에 0.00 을 입력하여 주세요.

일부 사용	항공권 요금 계산 박스에서 요금 내역에 따라 환불
일부 사용한 복잡한 여정, 예:	쿠폰이 순서에 맞지 않거나 연결 요금이 사용된 모든 쿠폰이 사용되지 않은 경우 PNR 을 Rate Desk (에어캐나다 - 요금 지원)로 전송. 환불 가능 요금과 세액을 입력하고 PNR 을 다시 전송받아 환불 진행.
AC 콘트롤 항공권	콜센터로 연락. 직원이 도움을 줄 수 없는 경우 환불을 위해 PNR 을 Rate Desk 로 전송
IT/BT	미사용 및 부분 사용 항공권은 반드시 GDS 로 환불
그룹 투어 컨덕터 세금	세금은 그룹 트래블 데스크에서 환불. 그룹 케이스 번호를 이메일로 보내 환불 요청
기업 계약 항공권	GDS 를 통하여 원리 결제 방식으로 환불

aircanada.com/agents NDC Small and Medium Business 또는 ACB 아에로플랜 보상 항공권	나의 예약 에서 환불
에어캐나다 베케이션	에어캐나다 베케이션 을 참조하거나 1 877 752-7710 으로 연락

EMD

GDS 에서 발권된 2025 년 8 월 15 일부터 2025 년 8 월 18 일 사이 여행하는 항공권에 연동된 EMD 는 원래 결제방식으로 자동 환불됩니다. 환불 알림을 받으려면 PNR 에 승객의 이메일 주소가 포함되어 있는 지 확인하세요. 처리시간은 최대 일주일일 소요될 수 있으며, 콜센터에 전화는 삼가하여 주시기 바랍니다.

그룹

발권 그룹

항공편이 취소되어 그룹이 다른 날짜에 재예약할 수 없는 경우, 항공권은 GDS 에서 환불할 수 있습니다. PNR 을 취소하고 비자발적 환불 면제 필드에 [항공편 비정상 운항정책](#) 면제 코드를 입력하여 비자발적 환불을 처리합니다.

미발권 그룹

항공권이 발권되기 전에 항공편이 취소되면, 해당 그룹은 위약금 없이 취소되며 재예약이 불가능합니다. 항공편이 계속 운항 중인 경우 발권 마감일까지 항공권이 발권을 진행하면 됩니다.

항공권 재발행 절차

그룹 재발행 절차

굿월 정책 따라 2025 년 8 월 15 일부터 2025 년 8 월 18 일 사이 여행하는 그룹은 재예약 창에서 재예약할 수 있습니다. 캐나다와 미국에서 발권된 항공권의 경우 해당 그룹 케이스를 이메일로 전송하여 그룹 트래블 데스크에 문의하세요. 국제선 항공권의 경우 해당 영업소 그룹 데스크에 문의하시기 바랍니다.

- 재예약 시 그룹에 적합한 항공편을 찾을 수 없고 원래 항공편이 계속 운항 중인 경우, 그룹은 원래 항공편을 유지하거나 좌석을 취소하고 요금 규정에 따라 항공권을 미래 여행 크레딧으로 유지할 수 있습니다.
- 모든 승객이 재예약 기간내에 함께 재예약되어야 하는 경우 해당 영업 사무소 그룹 데스크가 가능 여부에 따라 그룹 재예약을 도와드립니다. 굿월 정책에 따른 승인을 추가하여 GDS 에서 티켓을 교환해야 합니다.
- 일부 소수의 승객(10 명 미만)만 다른 항공편으로 재예약이 필요한 경우, GDS 에서 새로운 PNR 로 항공편을 예약하고 굿월 정책에 따른 승인을 받아 항공권을 교환해 주시기 바랍니다. 완료되면 그룹 케이스를 북미와 국제선 그룹 데스크 또는 해당 영업소 그룹 데스크에 이메일로 전송하여 통보하여 주시기 바랍니다..

해당 여행객에게 통지

communications@info.aircanada.com로부터 전송될 것입니다.

나의 예약을 통한 셀프서비스

재예약

에어캐나다의 셀프 서비스 재예약 기능을 통하여 예약 채널에 관계없이 014 항공권을 소지한 고객이 공항에 있는 경우에도 대체 항공편을 수락하고 재예약하여 항공편 비정상운항을 관리할 수 있습니다. [나의 예약](#)을 통해 항공편 비정상운항 수락하고 이용 가능한 경우 대체 항공편을 검색할 수 있습니다.

환불

셀프 서비스 기능은 에어 캐나다 직판 및 아마데우스 GDS 예약과 같은 특정 항공권 유형 및 예약 채널에 대한 원래 결제 방식에서의 환불을 지원합니다. 아마데우스 GDS 예약이 아닌 다른 항공권 유형 및 예약 채널의 경우, 원래 결제 방식에서의 환불은 반드시 여행사에서 처리해야 합니다.

자주 묻는 질문

- 여행

1. 출국 항공편은 취소되었지만, 제 고객은 귀국 항공편을 이용할 계획입니다.

귀국 항공권 상태가 '오픈' 상태로 유지되나요?

2025년 8월 15일부터 2025년 8월 18일 사이 파업 기간 동안, 아웃바운드 항공편이 취소되었지만 인바운드 항공편이 여전히 운항 중일 때, 인바운드 항공편은 자동으로 취소되지 않습니다.

돌아오는 항공편에서 노쇼를 방지하려면 승객에게 연락하여 항공편을 취소하거나 필요에 따라 변경해 주시기 바랍니다.

2. 제 고객은 다른 항공사로 대체되었습니다. 체크인 절차는 어떻게 되나요?

고객은 해당 항공사에 체크인해야 합니다. 새 항공권 번호와 다른 항공사 예약번호가 필요합니다. 다른 항공사의 항공편에 연결하거나 다른 항공사로부터 연결될 때 고객은 위탁 수하물을 수령하고 다른 항공사에 다시 체크인해야 합니다.

3. 비즈니스 클래스 또는 프리미엄 이코노미 대신 이코노미 클래스로 재예약된 승객의 경우 요금 차액의 환불이 적용되니까?

네. [항공권 환불 애플리케이션](#)을 통해 환불을 요청해 주세요

4. 에어캐나다 익스프레스 항공편은 운항 중인데, 항공편 번호가 어떻게 되나요?

에어 캐나다 재즈 AC 7680 - 8999

PAL 항공 AC 2250 - 2287
랜드라인 컴퍼니 AC 2490 - 2523

- 환불

5. 항공권의 세금, 수수료 및 추가 요금은 환불 가능한가요?

특정 세금, 수수료 및 요금은 다음을 기준으로 환불받을 수 있습니다:

- 요금 유형, 환불 가능/불가능
- 미사용 또는 부분 사용
- 항공권을 구매한 국가 및/또는 출발 국가의 규정

[환불 가능 세금 가이드](#)를 참조해 주세요

6. AC 월렛, ACTV/e 쿠폰으로 결제한 항공권의 환불은 어디에서 처리되나요?

환불은 항상 원래 결제 방식으로 처리됩니다. 항공권이 두 가지 결제 방식으로 결제되면 각 결제 방식으로 결제된 금액에 따라 환불이 처리됩니다.

7. IT/BT 항공권 환불과 관련하여 다른 점이 있습니까?

아니요, 비자발적 취소처럼 IT/BT 항공권은 원래 결제 방식으로 환불합니다.

- 커미션 및 마크업

8. 환불된 항공권에 대해 발권 수수료를 회수합니까?

2025년 8월 15일 부터 8월 18일 사이 여행하는 항공권의 환불 시 발권 수수료는 리콜하지 않습니다

9. 마크업은 어떻습니까?

현재 정책과 다르지 않습니다.

승객이 에어캐나다에 환불을 요청하면 여행사에 안내될 것입니다. 고객이 에어캐나다 항공권에 지불한 전액을 환불해야 합니다. 에어캐나다가 판매자인 경우 원래 결제 수단에 청구된 전액이 환불되며, 해당되는 경우 마크업에 대한 데빗 메모를 받게 됩니다.

예외적으로, 에어캐나다가 대신 환불을 처리하는 경우 에어캐나다로 송금된 금액을 환불해 드립니다. 환불에는 마크업, 여행사 또는 제 3자가 고객에게 청구했을 수 있는 서비스 수수료가 포함되지 않습니다

10. 환불 커미션 박스에는 무엇을 넣어야 하나요?

수동 환불 커미션 박스에 0.00 을 입력합니다.

안내가 필요한 경우 GDS 헬프 데스크에 문의하시기 바랍니다.

세금 목적의 서류 요건

에어캐나다는 모든 여행사에 에어캐나다의 판매 대리인으로서 고객에게 환불을 발급할 때 세금 및 규제 요건을 준수하는 것은 귀하의 책임임을 상기시켜 드리고자 합니다.

이러한 요구 사항에는 신용장/환불 영수증 발급이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다. 신용장/환불 영수증은 파일에 보관해야 하며, 에어캐나다의 요청에 따라 제공되어야 합니다.

여행사는 누락되거나 잘못된 신용장/환불 영수증에 대해 서비스 수수료와 적용 가능한 세금을 부과받을 수 있습니다. 또한 에어캐나다는 세금, 수수료 및 요금의 가치를 확인하기 위해 항공사에 ADM 을 발행할 수 있습니다.

예를 들어, GST(XG), HST(RC), QST(XQ) 및 ATSC(CA) 법률에 따라 고객에게 다음 정보를 포함한 신용장/환불 영수증을 발급해야 합니다:

- 문서가 신용장/환불 영수증이라는 진술
- 공급업체 이름
- 신용장/환불 영수증이 발급된 날짜
- 공급업체의 세금 등록 번호
- 고객 이름
- 이름과 금액으로 환급된 모든 세금 내역.

에어캐나다의 세금 등록 번호:

- 상품 및 서비스 세금 - 캐나다 100092287 RT0001
- 조화 판매세 - 캐나다 100092287 RT0001
- 퀘벡 판매세 - 캐나다 1000043172 TQ1991

자세한 내용은 환급 세금 안내서를 참조하시기 바랍니다.