

# 하와이안항공 여객 서비스 시스템 전환 안내

## 여객 서비스 시스템 전환 안내

시스템 전환은 한국 시각 기준 **2025 년 10 월 15 일 4:00 부터 10 월 15 일 16:00 경까지 진행될 예정**이며, 이 기간 동안 예약 생성, 변경, 환불 등 예약과 관련된 모든 기능 사용이 불가합니다. 시스템 전환이 완료되면 **2026 년 4 월 22 일** 이후 출발하는 하와이안항공 예약은 알래스카항공의 Sabre 를 통해 처리됩니다. 기존 하와이안항공 Amadeu 에 있는 모든 예약은 Sabre 로 이전되며, 173 stock 으로 발권된 HA 항공편 중 2026 년 4 월 21 일까지 출발하는 항공편은 기존대로 Amadeus 에서 서비스됩니다.

이번 시스템 전환은 두 항공사 간 원활한 운영을 위한 것으로, 통합 여행 애플리케이션, 수하물 연결 서비스 제공 등이 포함됩니다.

## 자주 묻는 질문

### 하와이안항공 브랜드 유지

2026 년 4 월 22 일 이후 출발 항공편은 알래스카항공 편명으로 표시되지만, 하와이안항공 브랜드는 유지됩니다. 해당 항공편은 운항 고지(SSIM 파일의 DEI127) 내에 “Operated by Alaska as Hawaiian Airlines”로 명시되어, 알래스카항공과 차별화된 하와이안항공 브랜드 경험을 제공하게 됩니다. 하와이안항공 브랜드는 항공권 예약부터 공항까지 전 여정에서 지속적으로 노출되며, 공항 내 표지판과 디스플레이 시스템에서도 하와이안항공 로고가 표시될 예정입니다.

예약부터 탑승까지 일관된 브랜드 경험을 고객에게 제공하기 위해, 하와이안항공 브랜드로 운항하는 곳에 HA 아이콘 노출이 필요합니다. 모든 브랜드 관련 자료는 요청 시 제공해 드립니다.

### 항공권 stock 사용 및 전환 시점

2026 년 4 월 22 일 출발부터 173 항공권 stock 사용이 중단됩니다. 향후 모든 하와이안항공 브랜드 항공편 예약은 반드시 027 stock 으로 발권해야 합니다. 또한 2026 년 4 월 22 일 이후 출발하는 신규 또는 재발행 된 HA PNR 도 반드시 027 stock 을 사용해야 합니다. 알래스카항공 브랜드 항공편은 전환 기간에도 변동 없이 027 stock 이 사용됩니다.

## 173 항공권의 유효성

모든 항공권은 구매일로부터 12 개월간 유효합니다. 그러나, 2026 년 4 월 21 일 이후에는 173 stock 으로 발권된 항공권의 관리가 원활하지 않기 때문에 모든 항공권은 반드시 027 stock 으로 재발행되어야 합니다. 2026 년 4 월 21 일 이후 사용하지 않은 173 항공권은 고객이 직접 고객센터로 연락하여 재발행이 필요합니다.

단, 한국 IATA #에서 KRW 로 발행된 173 stock 항공권은 예외적으로 이러한 절차 없이 기존 항공권(미국 국내선 포함)을 그대로 이용하실 수 있습니다(4 월 22 일 이후 날짜 변동 등 특이 사항 제외). 신규 AS 구간의 상태 코드는 TK 에서 HK 로 변경이 필요합니다.

## HA 항공 편명 범위 안내

단일 운항증명(Single Operating Certificate, SOC) 취득을 지원하고 관제상 중복 및 혼선을 방지하기 위해, 2025 년 10 월 26 일부터 항공편 번호가 아래와 같이 조정됩니다.

- 하와이 이웃섬: 1000-1200
- 북미 및 국제선: 800-999

2026 년 4 월 22 일 시스템 전환 시점부터 HA 항공편 번호는 그대로 유지되지만, 항공사 코드는 AS 로 변경됩니다(예: HA800 → AS800).

## Amadeus PNR 관련 사항

2025 년 10 월 15 일(한국 시각 기준) 시스템 전환 절차가 시작되면, 이미 발권된 HA 운항 구간의 PNR 은 판매 채널이나 항공권 stock 과 관계없이 Sabre 로 순차적으로 이전됩니다. PNR 내 탑승객 정보(여권 등 문서, 좌석 배정, SSR 유아 항공권 등)가 모두 해당됩니다. 만약 좌석이 그대로 이전되지 못하는 경우, 알래스카항공에서 해당 캐빈 내 유사한 좌석으로 재배정해 드립니다.

이번 스케줄 변경으로 AS 항공 편명으로 변경되지만, 기존 HA 항공편이 취소되는 것은 아닙니다. PNR 이 신규 AS 운항 편명으로 업데이트되어 Sabre 로 이전되면, AIRMP 규정에 따라 Teletype 메시지가 자동으로 전송됩니다.

일부 Teletype 소프트웨어는 UN/TK 구간의 항공사 코드가 서로 일치하지 않으면 스케줄 변경 안내(Advice of Schedule Change, ASC) 메시지를 정상적으로 처리하지 못하도록 설정된 경우가 있습니다. 따라서 이런 경우를 위해 시스템을 미리 설정해 두셔야 합니다. 하나의 메시지 안에 여러 마케팅 항공사가 포함된 경우, 일부 ASC 메시지가 거부될 수 있으며 이때는 Teletype Reject 담당자를 통해 수동으로 처리해야 합니다. Teletype 메시지에 대한 자세한 정보는 **Sabre Teletype PDF(별도 첨부 파일)**에서 확인하실 수 있습니다.

## 항공권 재발행 요건

2026 년 4 월 21 일 이후 출발하는 HA 운항 구간이 포함된 PNR 은 해당 구간을 알래스카항공 구간으로 업데이트하여 027 stock 으로 발권해야 합니다. 이 작업은 일상적인 재발행으로는 불가능하며, 기존 173 항공권을 환불 처리한 후 새로운 구간이 반영된 항공권으로 새롭게 발권해야 합니다.

단, 한국 IATA #에서 KRW 로 발행된 173 stock 항공권은 예외적으로 이러한 절차 없이 기존 항공권(미국 국내선 포함)을 그대로 이용하실 수 있습니다(4 월 22 일 이후 날짜 변동 등 특이 사항 제외). 신규 AS 구간의 상태 코드는 TK 에서 HK 로 변경이 필요합니다.

PSS 전환에 영향받는 PNR 에 대해서는 두 가지 웨이버 코드를 안내드립니다.

- HA 항공권 환불 시, 웨이버 코드로 RFNDASHA25 를 입력해 주시기 바랍니다. PNR 취소 전, OSI 상에 HA RFNDASHA25 FLT/DAT 형식으로 기재해 주시기 바랍니다. BSP 환불 시, Refund Application 의 Waiver Code 란에 입력합니다. ARC 환불 시에는 REN(Refund Exchange Notice)에 입력합니다.
- HA 항공권 환불 후 신규 AS 항공권 발권 시, 여행사는 SCNDASHA25 를 웨이버 코드로 사용해야 합니다. 새로운 운임이 동일하거나 더 낮은 경우에도 모두 환불된 항공권과 매칭을 위해 해당 웨이버 코드를 반드시 입력해야 합니다.

새롭게 발권된 항공권은 동일 승객이 동일 일정으로 여행하는지 감사가 진행될 예정입니다. 매칭되는 항공권 없이 환불 또는 발권된 항공권은 ADM 이 발행됩니다. 일정 변경이나 승객 정보 수정 시에는 운임 차액이 적용됩니다. 여정에 반영된 새로운 AS 구간으로 항공권이 업데이트되지 않으면 체크인이 불가합니다.

시스템 전환 이후, 2026 년 1 분기 중반까지 조치하지 않은 항공권은 알래스카항공에서 직접 AS 항공권으로 재발행하게 됩니다.

단, 한국 IATA #에서 KRW 로 발행된 173 stock 항공권은 예외적으로 이러한 절차 없이 기존 항공권(미국 국내선 포함)을 그대로 이용하실 수 있습니다(4 월 22 일 이후 날짜 변동 등 특이 사항 제외). 신규 AS 구간의 상태 코드는 TK 에서 HK 로 변경이 필요합니다.

## EMD 관련 사항

유료 좌석(예: 엑스트라 콤포트)을 포함한 모든 좌석 배정은 이전되나, EMD는 항공사 간에 이전이 되지 않습니다. EMD 웨이버는 제공되지 않으며, 새로운 좌석 구매도 불가능합니다.

## HA 브랜드 항공편 번들 운임 안내

현재 시스템 이슈로 인해 여행사 채널의 모든 유료 좌석 판매에 제약이 있으며, 이에 따라 국제선 연결 여정에 특별 번들 운임이 도입될 예정입니다. 이 번들 운임은 일반석 운임과 프리미엄 클래스 좌석 업그레이드를 결합한 형태로, 항공권 구매 후에 유료 좌석을 추가로 구매하실 필요가 없습니다.

## 스페셜 서비스 요청(SSR) 관련 사항

SSR 예약 절차는 현재 하와이안항공에서 운영하는 방식과 동일하게 유지됩니다. 현재 Contact Center를 통해 제공 중인 모든 SSR은 향후 AS 및 HA 브랜드 항공편에도 적용하실 수 있습니다.

## BSP 신용카드 결제 승인

알래스카항공은 10월 말까지 한국, 일본, 프랑스령 폴리네시아, 이탈리아 BSP에서도 글로벌 신용카드 결제를 세팅할 예정입니다.

한화(KRW) 국내 승인, Multi FOP 등은 진행 중에 있으며, 그전까지는 신용카드 해외 승인 및 현금 전용으로 운영될 수 있습니다.

## 스케줄 변경 후 자발적 변경

스케줄 변경 후, 모든 하와이안항공 예약이 Amadeus에서 알래스카항공의 Sabre로 전환된 이후에는, 운임 규정이 허용하는 범위 내에서 고객이 자발적으로 항공권을 변경할 수 있습니다. 여행사는 제공되는 Waiver Code를 활용하여 HA 항공권을 환불하고, 해당되는 운임 규정에 따라 새로운 AS 항공권을 발권할 수 있습니다(수수료 및 요금 차액 등 해당 운임 규정에 따라 징수).

## HA 환불 문의 연락처

- BSP Link – 환불 신청 이메일: [refunds@hawaiianair.com](mailto:refunds@hawaiianair.com)
- 환불 가능 여부 문의 이메일: [RAD@hawaiianair.com](mailto:RAD@hawaiianair.com)

하와이안항공 또는 알래스카항공에 이메일 문의 시, 아래 사항을 포함해 주시기 바랍니다.

- 제목: HA PNR/ 항공권 번호
- 본문: 여행사 문의 및 확인이 필요한 사항의 세부 내용

## 새로운 AS PNR 안내

업계 표준인 NRL(New Record Locator) 메시지가 기존 PNR 로 전송되어, AS/Sabre record locator 로 업데이트됩니다. 여행사의 별도 조치는 필요하지 않습니다.

## PNR 내 상태 코드

전송되는 메시지에서 기존 HA 구간은 UN, 신규 AS 구간은 TK 로 표시됩니다.

## 신규 AS 구간 상태 코드에 대한 여행사 조치 사항

여행사는 신규 **AS** 구간의 상태 코드를 **TK** 에서 **HK** 로 변경해야 합니다.

## 신규 AS 구간 운임 유지

기존 운임과 동일한 경우, 여행사는 해당 운임을 저장할 수 있으며, 이를 통해 고객의 자발적 항공권 변경이 가능합니다.

매뉴얼로 요금을 처리하는 경우, 여행사는 사용 중인 GDS 나 관련 매뉴얼을 참고하시기 바랍니다.

## 여행사 채널의 EMD 처리

고객은 기존 좌석으로 재배정되며, EMD 는 탑승 시점에 정산 담당 부서를 통해 처리됩니다. 시스템 전환 시, 대부분의 좌석은 문제없이 이전될 것으로 보이나, 좌석이 확정되지 못한 경우에는 알래스카항공이 해당 기종 내 유사한 좌석으로 재배정하게 됩니다.

## SSR 관련 사항

AS 에서 유효한 모든 SSR 은 새로운 AS 항공편으로 이전됩니다. 여기에는 특별 기내식, 휠체어, 유아, DOCS 등이 포함됩니다.

## 신규 AS 편명 적용 및 자발적 변경

여행사는 제공되는 운임 웨이버 코드를 이용해 173 항공권을 환불하고 동일 운임으로 027 항공권을 발행할 수 있습니다. 고객의 자발적 변경에 따른 운임 재산정은 운임 규정에 따라 진행됩니다.

## 여행사 채널의 유료 좌석 EMD 처리

173 EMD 가 포함된 PNR 은 Sabre PNR 로 이전되면서 027 EMD 로 전환되며, 기존 173 EMD 는 사용된 것으로 처리됩니다.

## 예약 클래스 매칭 테이블

| HA      | AS |
|---------|----|
| J Cabin |    |
| F       | J  |
| J       | J  |
| P       | C  |
| C       | D  |
| A       | I  |
| D       | I  |

| HA      | AS |
|---------|----|
| Y Cabin |    |
| Y       | Y  |
| W       | B  |
| X       | B  |
| Q       | H  |
| V       | H  |
| B       | K  |
| S       | K  |
| N       | M  |
| M       | L  |
| I       | L  |
| H       | V  |
| G       | S  |
| K       | N  |
| L       | Q  |
| Z       | O  |
| O       | G  |
| U       | X  |
| T       | T  |
| R       | T  |