



스쿠트항공

Voluntary Refund 업무 매뉴얼

2025 년 10 월 13 일

1. API 채널 Voluntary Refund

한국 출발 항공권의 환불

승객 개인 사정으로 항공권을 취소하고 환불을 원하는 경우 아래 절차를 따라 주세요.

✓ 환불 신청 방법

1. 아래 링크 접속

https://os.flyscoot.com/customerserviceform/?language=en_US

2. 항목에 다음과 같이 입력 후 Submit 클릭

- **Select Case Category:** Request
- **Sub-Category 1:** Refund
- **Sub-Category 2:** Other Refund Request
- **Subject:** SOTKRCXLRFND / PNR

예시: SOTKRCXLRFND / ABC123

* 아래 [환불 유형별 환불코드 Keycode] 참고

✓ 필수 기입 정보

- 여행사명 / 담당자 연락처
- 올바른 환불 코드 (SOTKRCXLRFND, SOTTAXRFND 등) 입력



해외 출발 항공권의 환불

- 대부분의 해외 출발 운임은 **환불 불가(NON-REFUNDABLE)** 입니다.
- 단, **미사용 세금(TAX)** 환불은 가능하며, 이 경우 Admin Fee(처리 수수료)가 공제됩니다.

✓ 중요

- **Admin Fee** 가 환불 가능한 세금보다 클 경우 **환불금 없음**
- 일반적으로 Admin Fee 는 SGD 50 이며, 노선에 따라 상이하므로 반드시 확인 필요
☞ [Admin Fee 확인 링크](#)

✓ 환불 신청 방법

1. 아래 링크 접속
☞ https://os.flyscoot.com/customerserviceform/?language=en_US
2. 항목에 다음과 같이 입력 후 Submit 클릭
 - **Select Case Category:** Request
 - **Sub-Category 1:** Refund
 - **Sub-Category 2:** Other Refund Request
 - **Subject:** SOTTAXRFND / PNR
예시: SOTTAXRFND / DEF456

* 아래 [환불 유형별 환불코드 Keycode] 참고

✓ 필수 기입 정보

- 여행사명 / 담당자 연락처
- 올바른 환불 코드 (SOTKRCXLRFND, SOTTAXRFND 등) 입력



2. 환불 유형별 환불 코드(Key Code)

환불코드(Key Code)	환불 사유	입력값 (Subject 란)
SOTKRCXLRFND	한국 출발 자발적 취소	SOTKRCXLRFND / PNR
SOTTAXRFND	탑승하지 않은 구간의 세금 환불 요청	SOTTAXRFND / PNR
SOTSCHGRFND	스케줄 변경 또는 항공편 취소로 인한 환불	SOTSCHGRFND / PNR
SOTIDBKGRFND	동일 예약 2 건으로 인한 환불	SOTIDBKGRFND / PNR (원본 및 중복 예약 둘 다 필요)
SOTMEDCLRFND	의료/인도적 사유 환불 (증빙 서류 필수)	SOTMEDCLRFND / PNR

3. 유의사항

- ✔ 한 번에 한 개의 PNR 만 신청 가능
- ✔ 환불 요청은 **여행사에서만 가능** (승객 직접 신청 불가)
- ✔ **Subject 항목에 Keycode/PNR 누락 시, 환불 반려될 수 있음**
→ 반드시 위의 예시 형식대로 입력
- ✔ 환불 처리 기간: **약 4-8 주 소요**
- ✔ 환불 진행 상황 문의: **case ID 와 함께 아래 메일로 직접 문의**
✉ sales@flyscoot.com

4. 추가 가이드 – Admin Fee 확인 방법

1. Scoot 공식 홈페이지 접속
🔗 <https://www.flyscoot.com/en/plan/scoot-fees-chart>
2. 출발지/도착지 입력하여 **Tax Refund Admin Fee** 확인