

INVOL 재발행 및 환불 관련 BSP 증빙서류 제출 방법 안내

02DEC'25

안녕하세요. ANA입니다.

항공편 결항 및 질병 등에 의한 INVOL 재발행 및 환불 수수료 면제 관련 BSP 증빙서류 제출 방법을 안내드립니다.

1. 항공편 결항

환불	AUTO 진행 (AUTO 안되는 경우에만 RN)
변경	사전에 02-2096-5500으로 문의
증빙	결항 증명서, UN/TK 확인 가능한 PNR 히스토리

2. 질병 등

환불	AUTO 진행 (AUTO 안되는 경우에만 RN)
변경	사전에 02-2096-5500으로 문의
증빙	진단서 또는 의사소견서(의사소견서는 한국내 병원에서 발행된 것만 한정함) - 한국어, 영어 진단서로 첨부하여 주십시오. 번역본은 받지 않습니다. - 일본내 병원에서 발행된 일본어 진단서는 접수 가능합니다. - 필요한 경우 가족관계증명서 함께 제출(동일 PNR의 동행자의 경우 불필요)

1~2 의 증빙보고는 환불 또는 재발행 당일에 아래의 이메일로 송부 후 02-2096-5500으로 전화주십시오.

이메일	seltnh@ana.co.jp
이메일 제목	[보고 주기_BSP 증빙] 여행사명 → 예) [1-1주기_BSP 증빙] OO투어

※ '전화 확인' 절차 없이 증빙서류가 누락된 경우, ADM의 대상이 될 수 있습니다.

※ 고객의 개인정보 보호를 위해 주민등록번호(외국인 등록번호) 뒷자리 등의 개인정보는 반드시 가리거나 삭제 후 보내주시기 바랍니다.

3. RA 신청

케이스	1) 항공사에서 재발행된 항공권 및 EMD 환불 시 2) INVOL DOWNGRADE 환불 시 3) 그 외 항공사 승인이 필요하다고 생각하는 INVOL 케이스
증빙	RA 신청시 증빙서류를 첨부파일로 첨부

4. 항공권 발권 후 24시간 이내 환불 처리_WAC:WITKR24

자세한 내용은 '항공권 발권 후 24시간 이내 환불 처리 관련 공지'를 참고해 주십시오.

이메일	ml_notice_selss@ana.co.jp
이메일 제목	[보고주기_24HR 환불 증빙]여행사명 → 예) [1-1주기_24HR 환불 증빙] OO투어

문의사항이 있으실 경우, 언제든 ANA 예약발권팀으로 연락 주시기 바랍니다.

감사합니다.

ANA 예약발권팀

02-2096-5500