

변경/취소 수수료 면제 지침

1. 여객사정 이외의 사유로 인한 변경/취소

→ 예정된 운항 시간대로 운항하지 못한 경우(지연,결항) 수수료 면제

변경 수수료	취소수수료
최초 1회에 한해 변경 수수료만 면제 *운임차액이 발생할 경우 추가비용 징수	면제

① 지연 조건 : STD 기준 국내 30분 이상, 국제 2시간 이상 운송 지연 시 수수료 면제 대상

2. 여객사정으로 인한 변경/취소

구분	적용대상	증빙서류 및 조건		변경/취소 수수료
사망	본인	증빙서류	사망증명서	★ 변경 수수료 - 최초 1회에 한해 변경 수수료만 면제 *운임차액이 발생할 경우 추가비용 징수
	본인의 가족	증빙서류	사망증명서/가족관계증명서	
		조건	사망일이 항공기 여정일 1개월 이내인 경우에 한함	
질병	본인	증빙서류 및 조건	-증빙서류: 진단서 또는 입원확인서 -조건: 1)질병/상해/골절 등으로 항공기 탑승 및 여행이 불가하다고 판단되는 경우 2)진단서 상 "항공기 탑승 불가 / 여행 불가" 등의 직접적인 문구 기재 필수 (~할 것으로 사료됨/생각됨 등 모호한 소견은 인정되지 않음) 3)진단서 상 또는 입원확인서 상에 기간이 여행 일정에 포함되거나 첫구간 탑승일 기준 7일 이내로 근접해야함	★취소 수수료 - 면제 *조건에 부합하는 증빙서류 제출 必
	동반 가족 1인	증빙서류 및 조건	-증빙서류: 1)진단서 또는 입원확인서 2)가족관계증명서 -조건: 동반 가족 1인은 본인의 부모/배우자/자녀에 한하며, 본인과 동일 여정인 경우에만 가능	
임신	본인	증빙서류	임신진단서 또는 의사소견서 (임신헌인서 및 이 외의 서류는 불가함)	★FEE WVR AUTH NO. 26DOC
		조건	1) 임신 개월 수 무관 2) 진단서 또는 소견서에 태아 및 임신부의 건강상의 문제로 항공여행이 불가하다는 내용 포함 시 가능	
	동반 가족 1인	증빙서류	임신진단서 또는 의사소견서 (임신헌인서 및 이 외의 서류는 불가함) + 가족관계증명서	
		조건	동반1인은 승객 본인의 가족이면서, 승객 본인과 동일 여정인 경우에만 가능	

① 사망 가족의 범위 : 배우자/자녀/부모/형제/자매/(외)조부모/(외)손자녀/배우자의 부모/배우자의 형제자매 (단, 관계 증빙이 가능한 서류 첨부 시에 적용 가능)

② 공통 조건: 진단서 및 입원증명서 내용에는 여행 기간에 포함되어 있거나 첫구간 탑승일 기준 7일 이내로 근접해야함

③ 증빙서류 제출 기한 : 변경/취소가 이루어진 날로 7일 이내

* 수수료 면제 불가 사항

① 기차, 선박 등 항공을 제외한 타 교통수단의 지연, 취소로 인해 당사 항공권을 이용하지 못하는 경우

② NO-SHOW 이후 요청시 제외

< 적용사항 >

- 직계의 기준 : 본인 기준 조부/모 = 부/모 = 배우자 = 자녀 (본인 기준 형제 제외)
- 서류 제출 기간 : 변경/취소가 이루어진 날로 7일 이내 GDS HELP DESK 이메일로 접수
- 모든 조건은 진단서 내에 기간이 여행기간에 포함되어야 함.

※ 처리 지침 (질병 관련 TOUR CODE : 26DOC)

최초 1회에 한해 환불 수수료 또는 일정 변경 수수료 면제 (여정변경 중 발생하는 운임차액은 추가 징수)

단, 취소 * 변경 시 헬프데스크 **수수료 면제 RQ 필수**. (Help Desk : 메일문의 ze-gdshelp@eastarjet.com. 평일 09:00~17:00)

여행사 자체 판단으로 고객에게 응답하지 않도록 하며, 상세 내용은 케이스별로 GDS HELP DESK에 개별 문의 요망