

여행사 파트너를 위한 루프트한자 그룹 항공사의 스케줄 변경/이레 정책 (SKCHG/INVOL POLICY)

본 정책이 적용되는 항공사:

오스트리아 항공 (Austrian Airlines)

루프트한자 독일항공 (Lufthansa)

스위스 항공 (SWISS)

브뤼셀 항공 (Brussels Airlines)

업데이트 일자: 2022년 1월 11일

버전: 1.2

유효기간: 2022년 1월 11일부터 적용됨

| 외부용 |

번역 이 정책은 이해를 돕고자 영문 정책을 국문으로 번역하여 제공된 것이며, 영문과 국문 정책 내용간 해석상 차이점이나, 모순, 충돌하는 점 등이 있을 경우 항상 영문본이 우선합니다.



Lufthansa



brussels airlines



목차

1 소개 Introduction	3
1.1 범주 Scope	3
1.2 정의 Definitions	3
2 재예약 기준 및 옵션 Rebooking Standards and Options	4
2.1 재예약 기준/ 재공지 Rebooking Standards/ Reminders	4
2.2 스케줄 변경(SKCHG)및 비자발적(INVOL) 변경 시 재예약 옵션 Rebooking Options for SKCHG and INVOL scenarios	5
3 셀프 서비스 & 면제 Self-Service & Waivers	6
3.1 기본 원칙 Basic Rules	7
3.2 비자발적 변경에 해당되지 않는 케이스 Cases which DO NOT qualify for Involuntary Handling	8
4 발권 Ticketing	9
4.1 항공권 Tickets	9
4.2 엔도스먼트 박스 Endorsement box	9
4.3 요금 구조 Fare Construction	9
4.4 무료 수하물 허용량 Free Baggage Allowance(FBA)	10
5 부가 서비스 Ancillary Services	10
5.1 사전좌석지정 ASR	10
5.2 사전지불 수하물 Prepaid Baggage	11
5.3 EMD 핸들링 EMD handling	9
6 환불 핸들링 Refund handling	12
6.1 환불 원칙 Refund rules	12
6.2 환불 절차 - 각 예약 시스템상에서 자체 진행 Refund process – self-processing in own reservation system	12
6.3 각 예약 시스템에서 진행 불가 시의 환불 요청 Refund request if processing in own reservation system not possible	12
7 별첨 Appendices	14
7.1 별첨 A – 스케줄변경의 예시 Appendix A–Examples for SKCHG	14
7.2 별첨 B – 항공권 입력 사항들의 예시 Appendix B–Examples of ticket entries	15
7.3 별첨 C – 루프트한자 그룹 항공사에 의한 자동 핸들링 Appendix C-Automated Handling by Lufthansa Group Airlines	16
7.4 별첨 D – 안내 및 핸들링 Appendix D-Notification and handling	17
7.5 별첨 E – Farelogix/NDC 예시	18

변경 사항 개관 OVERVIEW OF CHANGES

날짜	챕터	유형	내용
2021년 11월	2.1	새로운 규정	유효기간이 만료 된 항공권 한시적 예외
2021년 11월	2.2	설명	머리말에 AC, UA, NH 추가
2021년 11월	3	새로운 규정	TravelSky "CNXOAL" 입력 방식
2021년 11월	3.1	설명	"Waiver Rules" 테이블 - 사용 가능 항공편
2021년 11월	3.1	새로운 규정	NDC/Farelogix
2022년 1월	3, 3.1, 7.1	새로운 규정	출발 시간이 한 시간 이상 앞당겨진 경우의 환불

1. 소개 INTRODUCTION

이 문서는 스케줄 변경(Schedule Change)/ 항공편 이레 상황(Irregularity) 발생 시 여행사의 셀프 서비스를 위한 옵션 및 원칙에 대해 안내합니다. 이는 기존 "업무 협력사를 위한 루프트한자 그룹 항공사의 항공편 결항 및 지연 정책" 및 "브뤼셀 항공의 장기 스케줄 변경 및 단기 취소 원칙"을 대신하며 **2021년 9월 1일부터** 적용됩니다.

여행사는 비자발적 항공권 재발권/환불을 스스로 처리할 의무가 없습니다. 이 경우 항상 현지 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 도움을 받기 위해 연락해야 합니다.

본 여행사 직원을 위한 루프트한자 그룹 항공사의 스케줄 변경/이레 정책은 기존 정책보다 일원화된 재예약 원칙 및 셀프 서비스 옵션 (면제(웨이버)없이 처리가 가능한 시나리오) 제공을 포함하고 있습니다.

1.1 범주 Scope

루프트한자 그룹 항공사의 스케줄 변경/이레 정책은 하기에 유효합니다.

- OS(257), LH(220), LX(724), SN(082)의 서류
- 개별 예약 (그룹 예약 제외)
- 동일한 OS, LH, LX, SN 항공권 상에 있는 (다른 항공사를 포함한)항공사의 항공편이 스케줄 변경 혹은 이레 발생에 영향을 받은 경우. 타항공사 취소 시, 여행사는 관련 예약 시스템사로부터 증빙을 제공할 것을 요청할 수 있음
- 스케줄 변경/이레 이후 1회 비자발적 재발권은 무료로 허용됨. 이후의 추가 변경/재발권은 자발적인것으로 간주되며 최초의 요금 규정이 반드시 적용되어야 함

1.2 정의 Definitions

SKCHG(스케줄 변경)는 계획된 장기 스케줄 변경(long-term Schedule Change)을 말합니다. 이는 첫번째 항공편의 예정된 출발로부터 달력상 하루 이전에 발생한 시간 변경 및 취소를 포함합니다.

INVOL(비자발적)은 계획되지 않은 단기 이례 상황(short-term Irregularity)을 말합니다. 이는 첫번째 영향을 받은 항공편의 당일 혹은 이전에 발생한 지연 및 취소를 포함합니다. Flight Irregularity, IRROP, IRREG으로 일컫는 것입니다. 본 가이드라인에서는 이를 “INVOL”로 사용합니다.

2. 예약 기준 및 옵션 REBOOKING STANDARDS AND OPTIONS

본 섹션에서는 재예약 원칙에 관한 정보를 제공합니다. 관련 면제(waiver)가 요구되는지 아닌지를 알려주는 것은 제공하지 않으며 해당 정보는 셀프 서비스 & 면제 섹션에서 확인할 수 있습니다.

2.1 재예약 기준/재공지 Rebooking Standards/Reminders

본 정책의 원칙을 준수하지 않은 경우 ADM이 발행될 수 있습니다.

- 동일한 여행 객실 클래스로의 재예약
- 프리미엄 이코노미 클래스: G/E/N 은 프리미엄 이코노미 클래스이며, 이코노미 클래스 승객을 위해 **사용되서는 안됨**
- 요금 조건에 허용되지 않는 한 추가 스톱오버 불가
- 자동 재조정(re-accommodation)의 경우, 승객은 핸들링 규정 상 변경이 가능한 경우에 한 해, 선호하는 사항에 따라 **하나의** 순서 변경이 가능함
- 고객이 재예약을 동의하고 항공권이 재발권된 후, 추후 변경 혹은 환불은 자발적인것으로 간주됨
- 예외: 단기 비자발적(INVOL) 케이스에 한 해 항공사의 자동 재발권 기능(OPR)으로 항공권이 재발권된 경우, 추가 **한 번**의 재예약/재발권/변경이 허용됨. 추가 정보는 별첨 C 확인
- 최초의 항공권 유효기간 안에 항공권이 재발권되는 한, **1회** 무료 재예약의 마감 시한은 없음
 - 예외: 확약된 여정이 항공권 유효기간이 만료된 경우 : 2020년 2월1일 이후, 2020년 12월 31일 이후
 - 면제 없이 스케줄 변경 / 이례 정책을 엄격하게 준수하는 경우 비자발적 재발행 허용 됨
 - 기술적 사유로, 루프트한자 그룹 항공권은 마지막 여정 일자 이후 720일이내만 확인이 가능함. 그 이후는 재발행은 불가
- 필요하지 않은 항공권 구간은 즉시 취소되어야 함

- 비활성화 구간 (예시. UN, HX)는 항공편 출발 최소 48시간 이전까지 PNR에서 삭제되어야 함
- 모든 재보호조치를 위한 여행 서류(예시. 환승 비자)는 승객의 책임이며 재예약/재발권 전에 반드시 확인해야 함

2.2 스케줄 변경(장기) 및 비자발적(단기) 시나리오 시 재예약 옵션 Rebooking Options for SKCHG(long-term) and INVOL(short-term) scenarios

대안 1 – 최초 예약의 동일한 항공사안에서의 재예약

동일한 마케팅 항공사 + 동일한 발권 지점 & 여정 + 동일한 운항 항공사 + 동일하게 발권된 RBD

대안 2 – 루프트한자 그룹 항공사 및 AC/UA/NH내 재예약

OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y*, WK 혹은 이들의 임대(wetlease) 협력사에 의해 운항되며 OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편명을 가진 항공편으로 동일하게 발권된 RBD

- LH 에 운항되는 OS 마케팅 항공편명 - 가능
- TP 에 운항되는 LH 마케팅 항공편명 - 불가능

대안 1-2의 RBD 예외

- OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y*, WK 혹은 이들의 임대 협력사에 의해 운항되며 OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편명을 가진 항공편 구간
 - 만약 최초의 RBD가 이용 불가일 경우, 동일한 여행 객실 클래스안에서 다음으로 높은 이용가능한 RBD 사용 가능
- AC/UA/NH에 운항되며 AC/UA/NH 항공편명을 가진 항공편 구간
 - 만약 최초의 RBD가 이용 불가일 경우, 동일한 여행 객실 클래스안에서 다음으로 높은 이용가능한 RBD 사용 가능, 단 **새로운 항공편**은 최초 여행 날짜로부터 +/- **3일** 이어야 함

루팅에 포함된 모든 타항공사는 반드시 요금 규정(Fare Note)에 따라 정확한 RBD로 예약되어야 합니다. 이는 OS, LH, LX, SN, EN에 운항되며 타항공사 마케팅 항공편명을 가진 항공편도 포함됩니다.

*4Y는 최초의 PNR이 4Y 항공편명으로 예약된게 아닌 경우 항상 LH 항공편명 (운항사 4Y)으로 예약되어야 함

대안 3 – 요금 규정(Fare Note) 따른 재예약

대체 여정 & 항공사는 요금 조건에 명시된 적용가능한 RBD안에서 허용됩니다.

- 재예약 수수료는 적용되지 않음
- 만약 적용가능한 RBD가 이용 불가일 경우, 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 연락

3. 셀프 서비스 & 면제 SELF-SERVICE & WAIVERS

비자발적 시나리오에 따라, 여행사에 의한 셀프 서비스 (면제가 요구되지 않음)가 가능하며 혹은 기본 규정에 의거한 면제가 현지 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀으로부터 요청되어야 합니다.

즉, 웨이버 필요 여부는 (항공편 결항, 시간 변경 등)의 시나리오에 따라 다릅니다. 하단의 면제 규정 (Waiver Rules) 표 참고.

UN 혹은 UN/TK가 두 시간 이상의 시간 변경을 야기하는 경우 또는 출발 시간이 한 시간 이상 앞으로 당겨진 경우, PNR 상의 UN 혹은 UN/TK 만이 비자발적으로 환불할 자격이 주어집니다. 항공편면 변경과/또는 UN 혹은 UN/TK가 각각 두 시간 미만의 시간 변경을 야기하는 경우, 출발 시간이 한 시간 이상 앞당겨지지 않은 경우에는 비자발적으로 환불할 자격이 주어지지 않습니다.

2021년 9월 1일자로 새로운 기술이 적용됨에 따라, OS, LH, LX, SN 항공권의 **타항공사**가 취소되는 경우 **면제는 필요하지 않습니다.**

타항공사 취소 및 예약 시스템에서 직접 환불을 진행하는 경우, **기본 면제 코드 "CNXOAL"**를 환불 처리 시 입력하는 것은 의무입니다:

예약 시스템	입력 사항
아마데우스(Amadeus)	TRFU/WA CNXOAL
세이버(Sabre)	직접 환불 "WFR" 입력 후, 면제 박스에 "CNXOAL" 입력
갈릴레오(Galileo)/트레블포트(Travelport)	TRNE 입력을 통해 직접 환불 시작. 면제 박스에 "CNXOAL" 입력 (A/L authority)
인피티(Infini)	환불 "Reason Code" 아래 "CNXOAL" 입력
아세스(Axess)	환불 템플릿의 "A/L Authority" 아래 "CNXOAL" 입력
페어로직스(Farelogix)/스파크(SPRK)	환불 윈도우의 "Waiver code box"에 "CNXOAL" 입력

환불 진행 전 타항공사 항공편이 취소된 정의되지 않은 ADM의 경우, BSP링크에서 ADM 이의를 제기하거나, non-BSP 마켓은 타항공사 취소 증빙 자료를 첨부하여 진행할 경우 해당 ADM은 취소될 수 있습니다.

만약 타항공사 취소로 인해 **환불 요청이 항공사 환불 팀**(BSP 링크 혹은 다른 현지 방법으로 진행하는 non-BSP 마켓)에 **신청된 경우**, 환불 신청시 "CNXOAL"를 입력하시기 바랍니다.

3.1 기본 규정 Basic Rules

재예약 / 재발행 규정

스케줄 변경/이레 발생 시 재예약 기준에 따라 비자발적으로 재예약/재발권 이 주어집니다. 이는 시간 변경 및 (자동적으로 대체 예약된 것이 있거나 혹은 없는)항공편 취소도 포함됩니다.

환불 규정 - 스케줄 변경 (SKCHG)

스케줄 변경(SKCHG, 장기)으로 인해 전체 출발지와 목적지의 여정에서 출발 및/혹은 도착 시간이 2시간

이상 변경되는 경우에 한 해 **환불** 자격이 주어집니다. 또한 출발 시간이 한 시간 이상 앞으로 당겨진 경우에도 환불이 허용 됩니다. 이는 시간 변경(TK) 및 자동 대안 예약과 함께 항공편이 취소(UN/TK)되는 경우에 적용됩니다.

환불 규정 - 비자발적 (INVOL)

항공편 이례 상황(INVOL, 단기)으로 인해 (자동적으로 대체 예약된 것이 있거나 혹은 없는)항공편 취소되는 경우 및 항공편 지연이 5시간 이상 되는 경우 **환불** 자격이 주어집니다.

면제 규정 (Waiver Rule)

상기 명시한 원칙의 범주 안에서 (**면제 요청 없이**) **셀프 서비스**가 가능한지 혹은 현지 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀으로부터 **면제가 요청되어야 하는지**를 하기 테이블에서 확인하세요.

시나리오 / 구간 상태	재발권	환불
항공편 취소: OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편의 UN 혹은 UN/TK	면제없이 셀프 서비스 <u>재예약/재발권 원칙</u>	면제없이 셀프 서비스 <u>환불 원칙 - 스케줄 변경</u>
타항공사 항공편 취소: UN 혹은 UN/TK	엔도스먼트 박스에 면제 코드 CNXOAL 입력과 함께 셀프 서비스 <u>재예약/재발권 원칙</u>	환불 마스크에 면제 코드 CNXOAL 입력과 함께 셀프 서비스 <u>환불 원칙 - 스케줄 변경</u>
시간 변경 (SKCHG): 각 서류상의 OS, LH, LX, SN 주요 항공편의 TK *	면제없이 셀프 서비스 <u>재예약/재발행 원칙</u>	면제(waiver) 필요 <u>환불 원칙 - 스케줄 변경</u>
시간 변경 (SKCHG): 모든 다른 항공편의 TK	면제(waiver) 필요 <u>재예약/재발행 원칙</u>	면제(waiver) 필요 <u>환불 원칙 - 스케줄 변경</u>
지연 (INVOL): HK 지연은 PNR 혹은 회계 시스템에 반영되지 않음 (구간 상태는 HK로 유지됨)	면제(waiver) 필요 <u>재예약/재발행 원칙</u>	면제(waiver) 필요 <u>환불 원칙 - 비자발적</u>

* OS 항공편의 OS 주요 항공편 시간 변경, LH 항공편의 LH 주요 항공편 시간 변경, LX 항공편의 LX 주요 항공편, SN 항공편의 SN 주요 항공편

예시는 별첨 A에서 확인할 수 있습니다.

예외로 Farelogix/NDC는 시스템상 상이한 시스템 방식으로 Farelogix/NDC에서 모든 스케줄 변경은 UN/TK로 표기 됩니다. 기존 항공편의 순수한 시간 변경 시에도 이와 같이 표기 됩니다. TK로 보여지면, TK 규정을 적용합니다.

만약 NDC상 UN 표기 시, 여행사는 항공편 결항 또는 기존 항공편의 순수한 시간 변경임을 확인해야 합니다.

순수한 시간 변경 시, 면제 필요 함 :

- 2시간 이상 시간 변경으로 환불
- 시간 변경으로 OS, LH, LX, SN 주요 항공편 이외의 다른 항공편이 영향을 받은 재예약/재발권

3.2. 비자발적 핸들링 자격에 해당되지 않는 케이스 Cases which DO NOT qualify for Involuntary Handling

하기 시나리오는 비자발적 핸들링(재예약 혹은 재발권)에 해당되지 않으며 페어 노트에 따라 처리되어야 합니다.

- 다른 모든 항공편 상세 내역이 동일하게 유지되고 항공편명 변경 (예시. OS123이 OS125로 변경)
- RBD 유지 조정 (예시. 항공사들은 RBDs 사용을 맞춤에 따라 항공사에 의한 조정이 이루어질 수 있음)
- 다른 모든 상세 내역이 동일하게 유지되고 운항 항공사 변경
- 구간 상태 HX: (어떤 사유로 인하여)항공사에의해 운항 항공편에서 승객이 삭제됨

하기 케이스의 경우 면제가 가능한지 여부 확인은 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 확인해야 합니다.

- 타항공사 구간으로의 재예약 (요금 조건에 따른 경우 제외 2.2 참조)
- Ticketing Waiver Policy(TWP)에 따른 처리 시, 이에 명시되지 않은 경우
- 업그레이드 프로덕트 형식의 항공권의 핸들링
- 추가 좌석(EXST)/기내 수하물(CBBG)와 같은 특별 케이스
- 그룹 예약 - 루프트한자 그룹 항공사 그룹 서비스 팀으로 연락해야 함

이 밖의 모든 케이스의 경우 혹은 추가 지원이 필요한 경우 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀으로 연락주시기 바랍니다.

4. 발권 TICKETING

만약 자동 재예약 후 항공권이 재갱신(revalidation)되거나 재발행되지 않았을 경우에는 비자발적으로 재발행 혹은 재갱신(revalidation)되어야 합니다. 항공권 은 현지 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀을 통해서만 가능합니다.

예시는 별첨 B에서 확인할 수 있습니다.

4.1 항공권 Tickets

재예약 후 모두 남아있는 유효한 쿠폰을 포함한 전체 항공권은 재발행되어야 합니다.

4.2 엔도스먼트 박스 Endorsement Box

ADM을 방지하기 위해서 하기 엔도스먼트 박스 입력 사항 및 형식을 준수해야 합니다.

1. 항상 장기는 “SKCHG” 혹은 단기는 “INVOL”와 함께 시작해야 함
2. 영향을 받은 항공편의 항공편명/날짜 (예시. OS2258/03MAY)
3. 타항공사 항공편 취소 시, 날짜 이후에 “CNXOAL” 추가
4. 엔도 박스의 자유 부분: 원래의 엔도스먼트 텍스트를 유지 (필요 시 줄여서 표기). 루프트한자 그룹 항공사 항공권의 기본 입력 사항은 “FARE RESTRICTIONS MAY APPLY”

예시는 별첨 B에서 확인할 수 있습니다.

4.3 요금 구조 Fare Construction

요금 구조는 S-로 시작되어야 하며 예약 시스템에 의해 허용 시 I-로 시작되어야 합니다.

예시는 별첨 B에서 확인할 수 있습니다.

4.4 무료 수하물 허용량 Free Baggage Allowance (FBA)

새롭게 재발권된 항공권에는 최초의 무료 수하물 허용량이 적용됩니다. 이코노미 라이트 요금의 예외는 하기 부가 서비스 - 사전 지불된 수하물을 확인하시기 바랍니다.

5. 부가 서비스 ANCILLARY SERVICES

스케줄 변경/이레 발생 시, 예약된 추가 서비스 또한 영향을 받습니다. 예를들어,

- 예약된 서비스는 새로운 항공편에서 제공되지 않거나 이용이 불가할 수 있음
- 승객이 예약된 부가 서비스의 이용을 원하지 않거나 필요하지 않을 수 있으며 이에 환불을 요청할 수 있음
- 승객이 타항공사로 재예약할 수 있음

가능한 동일한 부가 서비스를 예약하고 EMD 핸들링 이전에 항상 확약(HK)되도록 해야합니다. “동일한 부가 서비스”는 발행 서브코드(RFISC) 혹은 해당 SSR코드가 동일한 이유인 것을 의미합니다. (예시. SSR AVIH은 SSR XBAG으로 변경될 수 없음)

5.1 사전좌석예약 ASR

좌석 예약은 동일한 객실 클래스내에서 동일한 유형의 좌석을 말합니다. 예를들어,

- 기본 좌석 (창가, 중간, 복도) -> 기본 좌석 (창가, 중간, 복도)
- 선호 좌석 -> 선호 좌석
- 레그룸 좌석 -> 레그룸 좌석

만약 비자발적인 사유로 재예약 후 최초의 좌석 유형이 **이용 불가할** 경우, 최초 좌석 가격과 같은 금액 (혹은 EMD 쿠폰 금액)의 좌석을 제공합니다.

승객이 이를 수용하지 않을 경우, 최초의 EMD는 환불되며 요청되는 좌석 유형에 맞는 새로운 EMD가 발행됩니다.

5.2 사전지불 수하물 Prepaid Baggage

기본 예약 /요청 진행 방법에 따라 사전지불 수하물을 핸들링하시기 바랍니다.

이코노미 라이트 요금(LGT)의 무료수하물허용량 예외

이레 발생 (비자발적 혹은 스케줄 변경)으로 인해 OS, LH, LX에 의해 운항되지 않는 항공편으로 재예약이 되었을 경우, 첫번째 가방의 EMD가 발행되었는지와 상관없이 무료 수하물 허용량은 0개(PC)에서 1개(PC)로 업데이트 됩니다.

아마데우스 사용자는 ATC INVOL 재발권이 자동으로 변경됩니다.

OS, LH, LX 운항 항공편으로 재예약 시, 최초의 무료 수하물 허용량이 적용됩니다.

5.3 EMD 핸들링 EMD handling

가능한 기존의 EMD를 재사용하거나 재연동(reassociate)하시기 바랍니다. 만약 해당 EMD를 재연동할 수 없을 경우:

- EMD는 재발권될 수 있음 (예시. 직항편에서 환승 연결편으로 루팅 변경이 된 경우)
- 동일한 객실 클래스 내 재예약한 항공편의 동일한 부가 서비스의 가격에 상관없이 최초의 금액을 사용 (예시. 추가 징수는 적용되지 않음)

EMD의 재예약 / 재발권 / 환불

스케줄 변경 / 이레 발생 (SKCHG/INVOL)에 의해 항공편이 영향을 받은 경우, EMD는 재연동, 재발권되거나 혹은 환불될 수 있습니다.

EMD 재발권/ 환불 시 면제가 요구됨

- 시간 변경 (예시. 항공편 취소되지 않음)
- 단독으로 EMD가 재발권 혹은 환불됨
- 재발권만 유효함 : 재연동 혹은 재발권이 기술적으로 불가 (예시. 페어로직스, F1을 통한 EMD 발권을 불가): 최초의 EMD 환불 후 최초 서비스의 최초 금액으로 새로운 EMD 발행. 환불 및 재발권은 동일한 날짜에 이루어져야 함

EMD 재발권/ 환불 시 면제가 요구되지 않음

- 항공권 및 EMD 재발권이 한 번에 이루어진 경우의 항공편 취소 (예시. 각 각 후 즉시)

6. 환불 핸들링 REFUND HANDLING

6.1 환불 원칙 Refund rules

비자발적 환불 계산은 기본 원칙에 의거하여 진행됩니다.

- 전체 미사용 항공권은 전액 환불
- 부분적으로 사용된 항공권은 편도 기준 혹은 각 사용되지 않은 쿠폰에 따라 부분 환불됨

GDS 사용 발권 수수료(Distribution Cost Charge, DCC) 및 신용카드로 발권시 수수료(Optional Payment Charge, OPC)는 전체 미사용 항공권의 비자발적 환불시만 허용됩니다. 부분적으로 사용된 항공권의 DCC 및 OPC 수수료는 환불되지 않습니다.

환불 시에는 항공사 환불팀 (BSP 링크 혹은 다른 공지된 방법)을 통해 요청해야 합니다. 비자발적 환불 요청이 되는 경우 수수료는 적용되지 않습니다.

주의: 면제가 필요한 경우, 면제 받고 항공사 환불 팀 요청에 포함해야 합니다.

6.2 환불 절차 - 각 예약 시스템에서 자체 진행 Refund process - self-processing in own reservation system

언제든 가능한 환불은 하기의 절차에 따라 예약 시스템을 통해 진행되어야 합니다.

절차	조치
1번	면제가 필요한지 확인 / 면제 불필요 시, 바로 3번째 절차 진행
2번	면제 요청
3번	사용하는 시스템을 통해 항공권 환불

6.3 각 예약 시스템에서 진행이 불가능한 경우의 환불 요청 Refund request if processing in own reservation system is not possible

비자발적 환불 요청 시에는 하기 정보가 반드시 포함되어야 합니다.

- 환불될 서류의 비자발적 상황의 상세 내역. 텍스트 양식은 반드시 IATA 기준 준수(예시. SKCHG OS123/01DEC)
- EMD 환불 요청 시, 최초로 연동된 EMD에 해당되는 최초의 전자항공권 ETKT/etix 번호
- BSP 마켓이 아닌 경우, 기본 이메일 제목은 반드시 하기 예시를 따라야 함:
 - *INVOL or SKCHG* LX123/12MAR - Refund Request EMD 724 0000 000 000
 - 적용되는 INVOL 혹은 SKCHG 입력해야 하며 환불되어야 하는 서류 번호를 서류 번호에 입력해야 함

주의: 중국 및 미국은 해당 이메일 주소를 사용해야 함

	중국	미국
오스트리아 항공	AUSTRIAN.AIRLINES.REFUND.BSPLINK@AUSTRIAN.COM	
루프트한자	bkk_refund@icat.dlh.de	MEX_Refunds@icat.dlh.de
스위스 항공	refundtravelagtCN@swiss.com	refundtravelagtUS@swiss.com
브뤼셀 항공	해당 사항 없음	Refunds.us@brusselsairlines.com

7. 별첨 APPENDICES

7.1 별첨 A – 스케줄 변경의 예시 Examples for SKCHG

사용 케이스	예약된 항공권	변경 사항	처리 방법
운항 항공사 변경	LH 570 08AUG FRA WDH 21:50- 08:20+1 UN	LH4356/70/08AUG FRA WDH 21:50 - 08:20+1 TK 운항 항공사가 4Y로 변경됨	비자발적 환불 불가, 출발/도착 시간이 2시간 이상 변경이 아니기 때문
도착 및/혹은 출발 시간 변경	LH 123/25MAY AAA BBB 17:35 – 18:35	LH 123/25MAY AAA BBB 19:00 – 20:00 TK	비자발적 환불 불가, 출발/도착 시간이 2시간 미만 변경이기 때문
		LH 123/25MAY AAA BBB 21:00 - 22:00 TK	비자발적 환불 가능, 출발/도착 시간이 2시간 이상 변경이기 때문
		LH123 / 25MAY AAA BBB UN 및 LH125/ 25MAY AAA BBB 18:35 – 19:35 TK	비자발적 환불 불가, 출발/도착 시간이 2시간 미만 변경이기 때문
연결 항공편	OS456/25MAY AAA BBB 10:00 - 11:00 및 OS789/25MAY BBB CCC 12:00 – 15:00	OS456 / 25MAY AAA BBB UN OS458 / 25MAY AAA BBB 11:00 - 12:00 TK 잘못된 연결, 이에 BBB CCC 연결 항공편으로 재예약 OS791 / 25MAY BBB CCC 15:00 – 18:00h	비자발적 환불 가능, 출발/도착 시간이 2시간 이상 변경이기 때문

7.2 별첨 B – 항공권 입력 예시 Examples for ticket entries

시나리오	정의	엔도스먼트 박스	요금 구조
SKCHG	OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편 결항 후 재발행 (자체 및 상기 항공사간의 공동 운항)	엔도박스: SKCHG + 영향을 받은 항공편명/날짜 SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	요금 구조는 반드시 S-로 시작함 S-03MAY21VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
	타항공사 결항 후 재발행 (자체 및 타항공사와 운영되는 항공편)	엔도박스: SKCHG + 영향을 받은 항공편명/날짜 + CNXOAL SKCHG UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	혹은 S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
INVOL	OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y 항공편 결항 후 재발행 (자체 및 상기 항공사간의 공동 운항)	엔도박스: INVOL + 영향을 받은 항공편명/날짜 INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	요금 구조는 반드시 I-로 시작함 I-11JAN19MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5
	타항공사 결항 후 재발행 (자체 및 타항공사와 운영되는 항공편)	엔도박스: INVOL + 영향을 받은 항공편명/날짜 + CNXOAL INVOL UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	혹은 I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5

7.3 별첨 C – 루프트한자 그룹 항공사 내부 시스템에 의한 자동 핸들링 Automated Handling by Lufthansa Group Airlines internal systems

SKCHG (장기 스케줄 변경)

가능한 경우 승객은 대체 항공편/연결 항공편으로 재예약됩니다. 구간 상태가 UN, TK 혹은 UN/TK로의 변경은 자동 큐 메시지로 예약한 곳으로 보내집니다.

항공권은 자동으로 재갱신되며 EMDs는 가능 시 자동으로 연동됩니다. 장기 재발권 진행이 자동으로 진행되지는 않습니다. 만약 재발행이 필요 시 (예시. 루팅 변경으로 인한 재협의) 이는 여행사에 의해 진행됩니다.

주의: 기술적 제한이 있을 경우 매뉴얼 조정이 필요합니다. 경우에 따라 여행사 직원은 면제와 함께 혹은 면제 없이 재발행할 수 있으며, 하기 시나리오의 경우 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀으로 연락하셔야 합니다.

- 일부 케이스의 경우, 자동 재협의 기능이 연결 항공편을 제공하지 못하는 경우 (특히 타항공사가 관련되어 있는 경우). 이 경우, 여행사 직원은 최소 환승 시간 및 (재예약 옵션에 따라) 재예약/재발권을 확인해야 함
- 일부 케이스의 경우, 자동 재예약 기능으로 승객의 최종 목적지까지 대체 항공편/연결 항공편을 예약하지 못하는 경우 (부분 재협의)

INVOL (단기 항공편 이레 상황)

단기 항공편 취소 및 지연의 경우, 구간 상태가 PNR 상에 (HK) 변경없이 그대로 있을 수 있습니다. 실제 항공편 상태는 해당 .com 웹사이트의 “항공편 운항상황”을 통해 확인할 수 있습니다. 항공편 상태는 해당 항공사(OPR tool)의 핸들링 이후 변경되며, OS, LH, LX, SN으로 운항하는 항공편으로 가장 빠르게 이루어집니다.

- 언제든지 가능한 승객은 대체 항공편/연결 항공편으로 재예약됨. 재예약 후 구간 상태는 UN, TK, 혹은 UN/TK로 변경됨
- 예약한 곳으로의 큐 메시지는 없음
- 언제든지 가능한 항공권은 자동으로 재갱신되거나 혹은 재발권되며, 연관된 EMDs는 자동으로 재연동됨

해당 항공사(OPR 혹은 매뉴얼)에 의해 재발권 이후 여행사 직원이 항공권 접속하는데 기술적 제한이 있습니다. 아마데우스 사용 여행사 직원은 해당 항공권에 접속할 수 있으며 기술적으로 가능 시 다시 재발권이 가능할 수 있습니다. 다른 예약 시스템을 사용하는 여행사 직원은 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 연락해야 합니다.

7.4 별첨 D - 스케줄 변경 / 이레 공지 및 핸들링

Notification and Handling of Schedule Changes / Irregularities

상황	승객 공지	추가 핸들링
INVOL - 단기	PNR(SSR CTC)상 승객 연락처가 있는 경우 항공사에서 승객에게 이메일 / 문자 메시지 공지가 자동으로 전송됨. 연락처가 없는 경우 승객은 체크인 시에만 해당 변경 사항을 확인할 수 있음.	승객이 제공된 예약을 수용할 경우 특별한 추가 핸들링은 필요하지 않음. 그렇지 않을 경우, 승객은 온라인 혹은 앱(기술적 이용가능한 것에 따라) 혹은 항공사 혹은 여행사 직원에 연락을 하여 변경할 수 있음. 여행사 직원은 재예약 옵션에 따라 재예약을 하거나 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 연락해야 함.
SKCHG - 장기	예약한 곳으로 자동으로 큐 메시지가 전송됨. 항공사가 승객에게 직접 정보를 제공하지 않음.	여행사 직원은 승객에게 안내해야 하고, 확인 후 PNR + 항공권을 업데이트 해야 함 (필요 시 재발권). 만약 제공된 예약을 승객이 수용하지 않을 경우, 여행사 직원은 재예약 옵션에 따라 한번 무료로 재예약을 하거나 혹은 루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀에 연락해야 함.

7.5 별첨 E – 예외의 예 Farelogix/NDC에서 표기

NDC 상 원래 항공편 번호 및 보기의 예

1. OS 항공권의 OS 주요 항공편(원래 항공편 번호) 에서 2시간 이상의 단순 시간 변경 예시 :

- 승객은 비자발적 경우로 환불받을 수 있습니다. 하지만 - 면제 필요
- 승객은 비자발적 경우로 재예약/재발행 할 수 있습니다. - 면제 불필요

RP/FLXMIA/ F1/AKHI F1:XXXXXX OS:XXXXXX

RF XXXX_PK 18FEB2021 1637Z

=====SCHEDULE CHANGED, USE ERK/ETK TO ACCEPT=====

OS45 P 29OCT 3 VIEMLE UN5 2005 0805+1

OS45 P 29OCT 3 VIEMLE TK5 2220 1020+1

2. 2시간 이상의 순수한 시간 변동이 있음. 공동운항 항공편(원래 항공편 번호, 주요 항공편 번호 없음)

- 승객은 비자발적 경우로 환불받을 수 있습니다. 하지만 - 면제 필요
- 승객은 비자발적인 경우로 재예약/재발행 할 수 있습니다. - 면제 불필요

RP/FLXMIA/ F1/XXXX F1:XXXXXX OS:XXXXXX

RF XXXX_PK 18MAY2021 1102Z

=====SCHEDULE CHANGED, USE ERK/ETK TO ACCEPT=====

LH6334 M 29OCT 3 FRAVIE UN1 0950 1115

LH6334 M 29OCT 3 FRAVIE TK1 1205 1330

8. 용어 GLOSSARY

약자	설명
ADM	Agency Debit Memo
EMD(-s) / EMD(-a)	Electronic Miscellaneous Document S = Standalone 단독; A = Associated 연동된
Exchange 변경	사용하지 않은 항공권 변경, 첫번째 항공편 쿠폰을 포함한 변경
FBA 무료 수하물 허용량	Free baggage allowance 무료 수하물 허용량
Flight irregularity 항공편 이레	승객의 잘못이 아니나 승객이 최초로 예약한대로 여행을 하지 못하게 되는 상황
HX	구간 상태 코드 - 취소 상태로 있음 (항공편 운항됨)
루프트한자 그룹 항공사 여행사 지원팀	OS/LH/LX/SN 서류를 위한 여행사 지원팀
OAL	타항공사: OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK를 제외한 모든 항공사
Prime Flight 프라임 항공편	동일한 항공사에의해 운항되고 마케팅된 항공편
RBD	요금 예약 클래스 - Reservation Booking Designator
Reissue 재발권	본 정책에서는 변경(사용하지 않은 항공권 변경, 첫번째 항공편 쿠폰을 포함한 변경) 및 재발권(부분적으로 이용한 항공권 변경)을 포함
SC	스케줄 변경 (새로운 항공편 구간의 상태 코드), 나타냄 (예시: 아폴로에서는 1V)
SSR	특별 서비스 요청
TK	구간 상태 코드 - 승객에게 새로운 항공편 시간 안내
UN	구간 상태 코드 - 이용 불가, 운항하지 않음
Wetlease 임대	웻리스는 한 항공사가 승무원, 정비, 보험을 포함한 항공기를 다른 항공사에 제공하는 임대 계약
1day	“One day”는 달력상의 하루를 의미함. 항공편 구간 상태가 최초 항공편의 출발 당일(=day 0)로 변경되거나 출발 하루 전날 (=day-1)로 변경됨. 예시: 최초 항공편 출발일 2월 18일 공지: 2월 17일 혹은 2월 18일 => INVOL 공지: 2월 16일 혹은 이전 => SKCHG