



여행사 직원을 위한 스케줄 변경/이레 정책에 관한 빠른 참조



이 빠른 참조는 개요 역할을 합니다. 전체 정보는 주요 정책을 확인하시기 바랍니다. 추가 정보 및 예시는 별첨에 있습니다.

정의 (주요 정책의 섹션 1.2 Introduction, Scope and Definitions 에서 발췌)

루프트한자 그룹 항공사 항공편은 오스트리아 항공(OS), 브뤼셀 항공(SN), 유로윙스(EW), 루프트한자 독일항공(LH), 스위스 항공(LX), 에어 돌로미티(EN), 유로윙스 디스커버(4Y)의 항공편명이며 OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK(에델바이스 항공), 4Y 에 의해 운항거나 혹은 해당 항공사의 임대/웬리스 협력사로 정의됩니다.

타항공사 항공편 (OAL)은 루프트한자 그룹 항공사를 제외한 다른 항공사에 의해 운항 및/또는 판매되는 것을 의미합니다.

비자발적(INVOL)은 계획되지 않은 단기 이레 상황을 말합니다. 이는 첫번째 영향을 받은 항공편의 당일 혹은 이전에 발생한 지연 및 취소를 포함합니다. Flight Irregularity, IRROP, IRREG 으로 일컫는 것입니다. 본 가이드라인에서는 이를 "INVOL"로 사용합니다.

스케줄 변경(SKCHG)은 계획된 장기 스케줄 변경을 말합니다. 이는 첫번째 영향을 받은 항공편의 예정된 출발로부터 달력상 하루 이전에 발생한 시간 변경 및 취소를 포함합니다.

유용한 링크

- [1.4 Rebooking Standards/ Reminders](#) 재예약 기준/ 재공지
- [1.5 Cases which DO NOT qualify for Involuntary Handling](#) 비자발적 핸들링 자격에 해당되지 않는 케이스
- [1.8 Waiver Rules](#) 재예약 및 환불 면제(웨이버) 규정
- [1.9 Handling: Reissue/Ticketing](#) 재발행 /발권 처리
- [1.10 Handling Refund](#) 환불 처리
- [1.11 Ancillary Services](#) 부가 서비스
- [2.2 Appendix C - details No UN in PNR](#) 별첨 C - PNR 상의 No UN 상세



QUICK REFERENCE

스케줄 변경/비자발적 이레 상황 이후 기본 재예약 옵션 - OS/SN/LH/LX 티켓 스톱 상의 (항공사의) 구간 (주요 정책의 Section 1.3에서 발취)

새로운 항공편이 LHG 및/또는 AC/UA/NH 인 경우:

- 최초 발권된 RBD로 재예약합니다. 만약 최초의 RBD가 이용 불가일 경우, 동일한 객실 클래스 안에서 다음으로 높은 이용가능한 RBD로 재예약해야 합니다.
- 예외: RBD가 더 높은 AC/UA/NH 항공편으로의 재예약은 새로운 항공편이 원래 여행 날짜로부터 +/- 3일인 경우에만 허용됩니다. 그렇지 않으면 최초 발권된 RBD로만 허용됩니다.

새로운 항공편이 LHG 및/또는 OAL 인 경우:

- 최초 발권된 항공권에 타항공사 OAL 구간이 포함된 경우: 동일한 OAL, 최초의 RBD 내에서만 동일한 경로로 재예약합니다. LHG 의 구간은 동일한 객실 클래스 안에서 다음으로 높은 이용가능한 RBD 로 예약될 수 있습니다.
- 다른 OAL로 재예약하는 경우 / 여정 상 OAL 구간이 포함된 경로로 변경 - 요금 규정(Fare Note)에 따라 재예약:
 - 운임 규정에 명시된 대로 대체 노선 및 항공사가 허용됩니다.
 - OAL 구간은 운임 규정에 따라 올바른 RBD 로 예약해야 합니다.
 - LHG 및/또는 AC/UA/NH 항공편은 동일한 객실 클래스 안에서 동일하거나 더 높은 RBD 로 예약할 수 있습니다. 예외: 위와 같이 AC/UA/NH +/- 3 일 항공편에 한 함.
 - 재예약 수수료는 적용되지 않습니다.

추가 재예약 옵션: 출발지 / 목적지 변경

최초의 O&D 에 대한 대안이 허용되지 않는 경우, 승객의 요청에 따라, 하기 규정 안에서 대체 공항으로의 출발지 또는 도착지 변경은 비자발적으로 (웨이버 없이 재발권) 허용됩니다.

- 최초의 출발지 또는 출발지 공항으로부터 반경 250마일(402km) 이내의 대체 공항이며, 같은 국가 또는 이웃 국가(=육로 국경을 공유하는 국가를 의미함)에 있는 공항이어야 합니다.
- 새로운 출발지 또는 목적지를 오가는 구간은 LHG 항공편으로 동일한 객실 클래스안에서 같거나 혹은 다음으로 높은 RBD여야 합니다.
- 새로운 여행 날짜는 최초의 여행 날짜로부터 +/-7일입니다.
- 지상 교통비는 승객이 의무적으로 부담해야 하며 PNR 입력은 의무입니다. (여행사에 의해 OSI 항목에 입력되어야 함)

“PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE”



QUICK REFERENCE

재예약 셀프 서비스 옵션 개요



재예약

항공사로부터 하기 항공사로 재예약 :

- **LHG/AC/UA/NH:** 동일한 객실 클래스 안에서 최초의 RBD 혹은 다음으로 높은 RBD 로 재예약
예외: AC/UA/NH 항공편은 최초 여행 날짜로부터 +/- 3 일에 동일한 객실 클래스 안에서 높은 RBD 로 재예약 가능
- **LHG 및/또는 OAL:** 기본 재예약 옵션: LHG 및/또는 OAL 의 새로운 항공편 확인

FE 박스 재발행 및 요금 구조 의무 요소

엔도스먼트 박스: ADM 을 피하기 위해서는 항상 정확하게 입력해야 합니다.

1. 항상 장기 스케줄 변경은 "SKCHG" 혹은 단기 이레 상황은 "INVOL"와 함께 시작해야 함
2. 영향을 받은 항공편의 항공편명/날짜 (예시. OS225/03MAY)
3. OAL 항공편 취소 시, 항공편명/날짜 이후에 "CNXOAL" 추가
4. 항공사의 단순 시간 변경의 경우, 날짜 이후에 "TKSKCHG" 추가
5. 엔도 박스의 자유 부분: 원래의 엔도스먼트 텍스트를 유지 (필요 시 줄여서 표기). 루프트한자 그룹 항공사 항공권의 기본 입력 사항은 "FARE RESTRICTIONS MAY APPLY"

예시:

OAL 항공편 취소: INVOL UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

OAL 시간 변경: SKCHG UA1234/03MAY TSKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

LHG 항공편 취소: INVOL LH123/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

LHG 시간 변경: SKCHG LH123/03MAY TSKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

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

부가서비스 EMD

항공권과 동일한 규칙이 적용되며, 항공권 재발권 및 EMD 가 즉시 이루어집니다. [1.11.3 Ancillary Services: EMD involuntary handling](#)

F1/NDC 에 관한 중요 사항: 기술적인 제한으로 인해, 최초의 항공편명의 시간 변경일 지라도 SKCHG 는 F1 PNR 에 UN/TK 로 표시됩니다. UN 이 항공편 취소인지 단순한 시간 변경인지 확인해야 합니다.



QUICK REFERENCE

환불 셀프 서비스 옵션 개요



F1/NDC 에 관한 중요 사항: 기술적인 제한으로 인해, 최초의 항공편명의 시간 변경일 지라도 SKCHG 는 F1 PNR 에 UN/TK 로 표시됩니다. UN 이 항공편 취소인지 단순한 시간 변경인지 확인해야 합니다.