

2022. 7. 11.

## 단기 항공편 취소(INVOL)에 대한 중요 안내 사항

출발 전 48 시간 이내의 단기 항공편 취소의 경우 PNR 상에 즉각적으로 UN 이 설정되지 않습니다. 이러한 경우 항공사 웹사이트의 항공편 현황 조회 또는 아마데우스(토파스 셀커넥트)에서의 DO 명령어 (예: DO LH170/02JUL) 를 통해 항공편 결항 여부를 확인하여 주시기 바랍니다.

이러한 경우, 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책에 따라 오스트리아 항공 / 브뤼셀 항공 / 루프트한자 / 스위스 항공의 취소 항공권에 대해 재예약 / 재발행 / 환불 처리할 수 있으며, 웨이버 요청 없이 여행사가 자체적으로 진행할 수 있습니다.

연락처 정보가 PNR(SSR CTC 항목)에 입력되어 있는 승객에게는 항공편 결항과 대체 항공편에 대한 정보가 OPR 툴을 통해 자동 알림 전송됩니다. 항공편 지연 또는 결항이 발생할 때마다 승객에게 최신 정보를 제공할 수 있도록 예약 시 PNR 의 'SSR CTC' 항목에 승객의 연락처 정보를 반드시 입력 부탁드립니다.

루프트한자 그룹 항공사에 의한 대체 항공편 자동 예약(OPR 툴)은 항공권은 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책에 따라 필요한 경우 자동 재발행 됩니다. 최근 항공편 이레 상황 발생으로 인해 일부의 경우 출발 5 일전 항공편 결항 및 변경에 대해서도 ORT 툴을 통한 자동 재예약 및 재발행이 진행될 수 있습니다.

참고로, 아래는 이와 관련된 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책 부분을 발췌한 내용입니다.

### 7.3 별첨 C - 루프트한자 그룹 항공사 내부 시스템에 의한 자동 처리

...

#### INVOL (단기 항공편 이레 상황)

단기 항공편 취소 및 지연의 경우, 구간 상태가 PNR 상 (HK) 변경 없이 그대로 있을 수 있습니다. 실제 항공편 상태는 각 항공사 웹사이트의 „항공편 현황“ 조회를 통해 확인 가능합니다. 항공편 상태는 해당 항공사(OPR tool)의 핸들링 이후 변경되며, OS, LH, LX, SN 으로 운항하는 항공편으로 가장 빠르게 이루어집니다.

- 가능한 경우 바로 대체 항공편 및 연결편으로 재예약되며, 이후 해당 구간의 상태가 UN, TK 또는 UN/TK 로 변경됩니다.
- 변경된 예약 사항은 여행사에 큐(queue)로 전송 되지 않습니다. (예약시 PNR 상 승객 연락처가 올바른 양식으로 입력되어 있는 경우 승객에게 직접 변경 사항 전송됨.)

- 가능한 경우 항공권은 바로 자동적으로 리밸리데이션(Revalidation) 또는 재발행되며 관련 EMD 는 자동으로 연결됩니다.
- 가능한 경우 승객들 또한 바로 새로운 항공편에 자동 체크인 됩니다.

항공사에서 재발행 (OPR 툴 또는 수동) 된 이후 여행사의 항공권 확인은 제한 되어있습니다.. 아마데우스를 사용하는 여행사는 항공권 조회가 가능하며, 기술적으로 가능하다면 재발행 또한 가능합니다. 다른 예약 시스템을 사용하는 여행사는 루프트한자 그룹 항공사 콜센터 여행사 전용 라인으로 연락이 필요합니다.

## 항공편 이레 상황 시 OPR 툴에 관한 정보 및 자주 묻는 질문

오스트리아 항공, 루프트한자 및 스위스 항공은 단기 항공편 결항의 처리를 위하여 **OPR (Optimized Passenger Recovery)** 툴을 이용합니다. 이 툴을 이용하면 짧은 시간 내에 많은 승객을 재예약할 수 있습니다.

OPR 툴은 승객의 최초 예약 노선(출발지 및 도착지)을 고려하여 결항의 영향을 받은 승객을 대체 항공편으로 신속하게 재예약하고, 항공권과 모든 관련 EMD 를 재발행하고 승객에게 변경된 항공편 일자를 통지합니다.

### Q1. 항공편 취소 이후 UN/TK 가 아직 PNR 에 아직 반영되지 않은 경우, 여행사가 재예약을 진행해도 되나요?

네, 항공편 현황 확인 (항공사 웹사이트의 “항공편 현황” 조회나 아마데우스의 DO 명령어 등을 통해) 후 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책에 따라 여행사가 자체 재예약 처리할 수 있습니다. **추가적인 OPR 재예약을 방지하기 위해 취소된 항공편 구간을 PNR 에서 삭제해야 하며, 대체편 예약 완료 후 즉시 자체 재발행 처리하시기 바랍니다.**

### Q2. (PNR 에 UN/TK 가 설정된 경우) OPR 툴에서 자동 재예약된 항공권을 이후 여행사가 다시 재예약을 진행해도 되나요?

네, OPR 에서 자동 재예약이 진행되면 승객은 1 회 무료 재예약이 가능하게 됩니다. 이에 대한 절차는 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책에 따라 여행사가 직접 진행할 수 있습니다.

해당 내용은 아래와 같이 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 정책 챗터 2.1 에서도 확인할 수 있습니다:

“예외: 단기 비자발적(INVOL) 케이스에 한 해 항공사의 자동 재발권 기능(OPR)으로 항공권이 재발권된 경우, 추가 한 번의 재예약/재발권/변경이 허용됨.”

### Q3. OPR 처리 이후에도 PNR 과 항공권을 여행사가 확인 할 수 있나요?

여행사는 언제든지 PNR 을 확인 할 수 있습니다. 또한, 항공권이 자동으로 리밸리데이션(Revalidation) 된 경우 (기존 항공권과 동일한 여정), 여행사는 항공권에 접근할 수 있습니다.

항공권이 항공사(OPR 틀)에 의해 재발행된 경우, 아마데우스를 제외한 모든 예약 시스템에서 항공권의 접근이 제한됩니다. 항공사는 각각의 예약 시스템에 대한 여행사의 접근 제한을 해제할 수 없습니다.

### Q4. 항공사 예약 시스템(OPR 틀)에 의해 재예약된 경우, 항공사가 신규 예약된 OAL 항공편을 볼 수 있나요?

- 아마데우스: 네, 열람 가능합니다.
- Farelogix/SPRK: OAL 항공편(유로윙스/EW 포함)은 루프트한자 그룹 항공사 NDC 콘텐츠에 포함되지 않기 때문에 열람 불가능합니다.
- 이외 다른 GDS: 해당 GDS 와 항공사 간의 PNR 동기화 계약이 맺어져 있는 경우 열람 가능합니다.

### Q5. 타항공사 스톡 항공권(예 : OZ 988 stock) 이나 유럽내 중간 구간이 결항 (UN) 된 경우 어떻게 처리하나요?

- OPR 틀을 통해 가능하면 대체편으로 자동 재예약이 진행됩니다. 또는 대체편을 자동으로 찾지 못한 경우, UN 으로만 표기 됩니다.
- 기존 항공권이 자동으로 재발행 되지 않았을 경우, 1 차적으로 스톡 항공사에 재발행을 요청 하십시오. 스톡항공사에서 재발행을 거절한 경우, 루프트한자 그룹 항공사 여행사 전용 라인으로 연락 주시면 변경된 구간만 부분 재발행 처리해 드립니다.

기타 문의사항은 루프트한자 그룹 항공사 여행사 전용 콜센터 (전화: 02-6022-4229, 이메일: [lhg.agency.kr@dlh.de](mailto:lhg.agency.kr@dlh.de))로 문의 주시기 바랍니다.

감사합니다.