

## 항공편 변경/이레 (SKCHG/INVOL) 시 처리 절차

### 1. 변경 상황 별 재예약(Rebooking) 처리

시나리오	재예약
LHG Flight Cancellation UN or UN/TK	Endo-box : 영향 받은 항공편명 및 날짜 기재, (예: OS225/03MAY) 웨이버 없이 재예약 가능
OAL Flight Cancellation UN or UN/TK	Endo-box: <b>CNXOAL 웨이버(면제) 코드</b> 입력 후 자체 재발행 가능
Time Change (SKCHG) TK of any airlines	Endo-box : <b>TKSKCHG 웨이버(면제) 코드</b> 입력 후 자체 재발행 가능
LHG Flight Cancellation but NO UN in PNR (출발 48 시간 이내 Involuntary irregularity 경우)	Lh.com 항공편 현황에서 UN 확인 후, 웨이버 없이 자체 재발행 가능
Any other scenario	콜센터와 확인

\* Farelogix/NDC 은 시스템상 제한으로 기존 항공편은 단순 시간 변경 (TK)도 UN/TK 로 표기됩니다. Farelogix/NDC 사용자는 lh.com 항공편 현황(향후 5 일이내) 또는 예약 관리에서 항공편 상황을 반드시 재확인하셔야 합니다.

\*웨이버 필요 시 : 항공권 번호, IATA 번호 및 Waiver 요청 사항을 기재 후, [lhg.agency.kr@dlh.de](mailto:lhg.agency.kr@dlh.de) 메일로 접수

## 2. 변경 상황 별 환불 (Refund) 처리

시나리오	환불
LHG Flight Cancellation UN or UN/TK 시간 변경이 2 시간 이상의 시간 변경 또는 출발 시간이 1 시간 이상 앞으로 당겨진 경우	웨이버 없이 자체 환불 가능
OAL Flight Cancellation UN or UN/TK 2 시간 이상의 시간 변경 또는 출발 시간이 1 시간 이상 앞으로 당겨진 경우	CNXOAL 웨이버(면제) 코드입력 후 자체 환불 가능
Time Change (SKCHG) TK of any airlines 2 시간 이상의 시간 변경 또는 출발 시간이 1 시간 이상 앞으로 당겨진 경우	TKSKCHG 웨이버(면제) 코드 입력 후 자체 환불 가능
LHG Flight Cancellation but NO UN in PNR (출발 48 시간 이내 Involuntary irregularity 경우)	Lh.com 항공편 현황에서 UN 확인 후, 웨이버 없이 자체 환불 가능
Any other scenario	콜센터와 확인

\*Farelogix/NDC 은 시스템상 제한으로 기존 항공편은 단순 시간 변경 (TK)도 UN/TK 로 표기됩니다. Farelogix/NDC 사용자는 lh.com 항공편 현황(항후 5 일 이내) 또는 예약 관리에서 항공편 상황을 반드시 재확인하셔야 합니다.

\*웨이버 필요 시 : 항공권 번호, IATA 번호 및 Waiver 요청 사항을 기재 후, [lhg.agency.kr@dlh.de](mailto:lhg.agency.kr@dlh.de) 메일로 접수

## 3. 재예약 절차:

- 1) 동일한 목적지로 동일한 예약 클래스(RBD)로 재예약 +/-3 일 이내로
- 2) 동일한 예약 객실 클래스로 재예약 : 본래 예약 K/cl 부재 시, 일반석 내의 다음 가능한 좌석으로 재예약 가능
- 3) 항공권 재발권 된 이후 추후 변경 혹은 환불은 자발적인 것으로 간주

## 4. 추가 재예약 절차:

- 1) 250 마일 (402km)이내 동일한 국가 또는 인접 국가의 공항으로의 O&D(출발지&목적지)변경은 웨이버 없이 여행사 자체 재발행 가능
- 2) 새로운 여행 일자 는 기존 여행일자에서 +/-7 일 이내로
- 3) 이때 추가 발생하는 교통비 항공사에서 지원 불가
- 4) OSI 사항 반드시 기재 “ PAX INFORMED NO FURTHER COST WILL BE ABSORBED BY AIRLINE”

5. 재발권 시 유의 사항:

기존 요금 구조에 S- 또는 I-을 추가하시면 됩니다.

SKCHG	LHG Flight Cancellation UN or UN/TK	SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTED MAY APPLY	요금 구조 <b>S-</b> 으로 시작 <b>S</b> -VIE OS BER30.66OS VIE 30.66END ROE0.880407
	OAL Flight Cancellation UN or UN/TK	SKCHG UA1234/03MAY <b>CNXOAL</b> FARE RESTRICTED MAY APPLY	
	Time Change(TK) SKCHG of any other airlines	SKCHG OS1234/03MAY /TKSKCHG FARE RESTRICTED MAY APPLY	
INVOL	LHG Flight Cancellation UN or UN/TK	INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTED MAY APPLY	요금 구조 <b>I-</b> 으로 시작 <b>I</b> -VIE OS BER30.66OS VIE 30.66END
	OAL Flight Cancellation UN or UN/TK	INVOL UA1234/03MAY <b>CNXOAL</b> FARE RESTRICTED MAY APPLY	

6. 자주 묻는 질문

Q1. LH713 10JUL ICN/FRA 출발 시간이 11 시 25 분에서 12 시 05 분으로 예약상만 (PNR) 변경 되었습니다. 어떻게 처리를 해야 하나요?

전자 항공권 : LH713 11 시 25 분 출발로 발권

1	ICN LH 713	P 10JUL1125	OK PRC3KR	0	2PC
2	XFRA LH9526EN	P 10JUL2050	OK PRC3KR	0	2PC
3	TRN	ARNK			

출발 시간 변경 후 PNR: PNR 상 출발 시간이 12:05 분으로 변경 되었으나 항공권은 변경 미반영된 상태!

3	LH 713	P 10JUL 7 ICNFRA TK2	1 1205	1915	*1A/E*
4	LH9526	P 10JUL 7 FRATR N HK2	1 2050	2205	*1A/E*
OPERATED BY EN8850 P					

**A1. 출발일, 편명 모두 변경 없이 단순 출발 시간만 변경 된 경우** 여행사 자체 재발행이 가능하며, ENDOS 에 영향 받은 항공편명 일자, TSKCHG 와 기존 내용을 기재하시면 됩니다.

**Q2. LH713 12JUL 직항편이 결항되면서 LH719 / LH119 12JUL 로 항공사에서 대체편 예약이 들어왔습니다. 승객은 변경된 여정에 동의하였습니다. 이 경우 여행사에서는 어떻게 처리해야 하나요?**

2	LH 719	L	12JUL	2	ICNMUC TK1	1	1125	1735	E*
3	LH 119	L	12JUL	2	MUCFRA TK1	2	1900	2000	E*
4	LH 713	L	12JUL	2	ICNFRA UN1		1420	1845	*1A/E*

**A2. 위의 시나리오 UN/TK (결항 후 대체편으로 확약이 들어옴) 에 해당되며 웨이버 없이 SKCHG INVOL 로 여행사에서 자체 재발행 처리 하시면 됩니다.**

**Q3. LH713 12JUL 직항편이 결항되면서 LH719 / LH119 12JUL 로 항공사에서 대체편 예약이 들어왔습니다. 승객은 환불을 요청하였습니다. 이 경우 여행사에서는 어떻게 처리해야 하나요?**

2	LH 719	L	12JUL	2	ICNMUC TK1	1	1125	1735	E*
3	LH 119	L	12JUL	2	MUCFRA TK1	2	1900	2000	E*
4	LH 713	L	12JUL	2	ICNFRA UN1		1420	1845	*1A/E*

**A3. UN/TK 결항 후 대체편이 최종 목적지 도착 예정 시간이 2 시간이상 지연 되지 않았습니다. 여행사 자체 웨이버(면제) 불가 사항입니다. 콜센터 이메일로(lhg.agency.kr@dlh.de) 상담 하시기 바랍니다.**

**Q4. 아래와 같이 10OCT MUC/CDG, 24OCT PRG/FRA/ICN 이 모두 UN 되었습니다. 환불 시 전액 환불 가능한가요? 다른 날짜로 10 월 25 일로 재예약을 하려면 동일한 RBD 가 없습니다. 어떻게 처리 하나요?**

3	LH 719	K	10OCT	1	ICNMUC TK2	1	1125	1735	*1A/E*
4	LH2232	K	10OCT	1	MUCCDG UN2		1535	1710	*1A/E*
5	LH2238	K	10OCT	1	MUCCDG TK2	2	2150	2325	E*
6	ARNK								
7	LH1397	T	24OCT	1	PRGFRA UN2		1410	1520	*1A/E*
8	LH 712	T	24OCT	1	FRAICN UN2		1800	1115+1	*1A/E*
9	LH1691	T	24OCT	1	PRGMUC TK2	2	1330	1420	E*
OPERATED BY AIR DOLOMITI									
10	LH 718	T	24OCT	1	MUCICN TK2	2	1530	0945+1	E*

**A4.** 10OCT CDG 까지 최종 도착 시간은 2 시간 이상 지연 되었기 때문에 전액 환불 가능합니다. (UN/TK 2 시간 이상 지연) 별도의 웨이버 코드 없이 환불을 접수 하시면 되며 전 구간 미사용시 DCC (YRtax) 도 환불 되십니다.

기존 예약 클래스인 T 가 마감 된 경우 일반석내에서 상위 클래스 S 로 재예약 하시면 되며 추가 차액은 없습니다.

**Q5.** 출발 48 시간 이내의 경우, PNR 상 예약은 HK 상태이나 승객은 결항 메시지를 항공사로 받은 경우

**A5.** 아마데우스상 (토파즈 셀렉트) 에서 DO 항공편명/날짜 명령어 또는 lh.com 항공편 현황 메뉴에서 해당 항공편 결항 여부 재확인 후, 결항이 확인 되시면 [lhg.agency.kr@dlh.de](mailto:lhg.agency.kr@dlh.de) 로 웨이버 요청을 하시면서 재예약 또는 환불 수수료 없이 진행 하시면 됩니다.

명령어 예시 : DOLH719/27JUN

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.