

변경에 대한 정책

일정 변경은 예정된 출발 시간보다 72 시간 이상 앞서 발생하는 계획되거나 계획되지 않은 항공편의 변경입니다.

계획된 일정 변경

일정 변경은 항공사가 발권일(또는 예약일)과 실제 여행일 사이에 특정 항공편의 예정된 출발 시간, 날짜 또는 항공편 번호를 변경하거나 취소하는 것을 말합니다.

계획되지 않은 일정 변경

일정 변경은 전략적으로 발표되지만 그에 따른 재조정(re-accommodation)은 미리 계획되지 않습니다.

Commercial waiver 정책은 일정 변경이 표준 일정 변경 정책과 다른 경우에만 발행됩니다.

정책

에티하드항공(607 항공권)으로 발권한 고객이 다음 상황에 영향을 받은 경우 비자발적 재예약/환불 옵션이 제공됩니다.

- 원래 일정보다 출발 시간이 120 분 앞당겨지거나 지연되는 경우
- 일정 변경으로 인해 항공편 연결이 안되는 경우
- 항공편이 취소된 경우
- 기종이 다운그레이드되어 승객이 낮은 캐빈으로 재예약된 경우

에티하드항공 예약 (607 항공권)에 일정 변경이 발생하는 경우 승객에게 다음 선택권을 제공해야 합니다.

- 대체 항공편 재예약
- 환불 요청

재예약 정책

에티하드(607) 항공권에 발행된 일정인 경우 다음에 있는 옵션 중 하나를 사용하여 항공권 상에 표시된 도시로 재예약합니다(전체 O&D).

- a) 다른 EY 운항 항공편으로 재예약
- b) 다른 EY 및 EY* 공동운항편으로 재예약

- c) 다른 EY 및 같은 인터라인 항공편(OAL)으로 재예약
- d) 다른 EY 및 EY* 공동운항/인터라인(OAL) 항공편으로 재예약. 적용 가능한 운임, 루팅, 특정 항공사, 해당하는 booking class 에 따름.

이용 약관:

- 1) 재예약은 고객이 원래 예약한 객실에서 동일한 RBD 또는 조회 가능한 가장 낮은 RBD 로 추가 비용 없이 이루어져야 합니다.
- 2) 모든 재예약은 항공편의 좌석 상황에 따라 달라질 수 있으며 운항 재개 날짜로부터 +- 7 일 범위에서 이루어져야 합니다.
- 3) 출발일과 귀국일은 원래 티켓의 체류 기간을 지키기 위해 변경될 수 있습니다. 단, 변경은 영향받은 항공편의 Invol 재발행 시 이루어져야 합니다.
- 4) 옵션 **a)** 고객은 동일한 목적지로 예약하거나 EY 가 운항하는 네트워크상의 동일한 국가/지역 내에서 가장 가까운 공항으로 예약할 수 있습니다. 고객이 대체 공항으로 경로 변경을 수락하면 고객이 직접 여행 일정을 마련해야 합니다. 대체 공항과 고객의 최종 목적지 간의 호텔 숙박, 항공 교통편, 지상 교통편은 제공되지 않습니다. 예시: 악천후로 인해 AUH - LHR 항공편이 AUH - MAN 으로 재예약된 경우, 고객은 LHR 을 오가는 여행편을 직접 마련해야 합니다.
- 5) 날짜 변경 또는 경로 변경과 관련된 재발행 수수료는 처음 한 번만 면제됩니다. 이후의 변경에는 요금 규정이 적용됩니다. 그러나 해당 공항에서 운항이 재개되지 않아 발생할 수 있는 추가 변경 사항에 대해서는 면제 정책이 적용될 수 있습니다.
- 6) 일정 변경이 공지된 날부터 **60 일** 이내에 재예약하는 경우 항공권은 무료로 재발행 합니다.
- 7) 일정 변경 통지로부터 **60 일**이 지난 후에 재예약 할 시,
 - 원래의 예약 클래스가 있다면, 원래의 fare basis code 로 invol 재발행 합니다.
 - 원래의 예약 클래스가 없다면, 요금 규정에 따라 요금 차액을 징수하여 항공권을 재발행합니다(예외적으로 EU 국가 출발인 경우 승객은 원래 출발일 전 언제든지 비자발적 재발행을 할 수 있습니다).
 - 변경 위약금 또는 서비스 수수료(GSF)는 적용되지 않습니다.
- 8) 옵션 **b), c), d)** 는 ID/AD/FOC 항공권에는 적용되지 않습니다.
- 9) 마일리지 항공권은 우선적으로 EY 서비스로 재예약 해야 합니다. 그러나 EY 에 적절한 옵션이 없을 경우 옵션 b)와 c)를 사용할 수 있습니다.
- 10) 분리 발권된 항공권을 소지한 승객의 경우, 에티하드 항공권에 명시된 여정 부분에 한해 가장 빠른 에티하드 항공편 또는 제휴 항공사로 원래 예약과 동일한 객실 내 동일 RBD 또는 조회 가능한 가장 낮은 RBD 로 추가 요금없이 재예약 합니다.
- 11) 영향을 받은 티켓은 Invol 재발행 시 다음과 같이 이유를 명시하는 문구를 엔도스 사항/PNR 에 입력해야 합니다.
 - i. 항공편 출발 48 시간 이내에 재발행된 항공권 - **INVOL - EY123 FLT CANCELLATION**
 - ii. 항공편 출발 48 시간 이전에 재발행된 항공권 - **SKCHG - EY123 SKD CHANGE** 참고: 밀줄 친 사항은 상황에 따라 업데이트 합니다.

- 12) Short Term Operations Schedule Publication 팀이 공지하고 PNR 에 자동으로 업데이트 되는 일정 변경의 경우, WRS 를 통해 웨이버 파일을 할 필요가 없습니다.
- 13) 에티하드 항공권으로 발행된 티켓의 경우, 에티하드는 여행사에 일정 변경으로 인한 재발행을 허용하고 있습니다.
- 14) 여행사/발권 사무소에서 일정 변경 케이스가 아닌 사항에 "일정 변경(Schedule Change)" 옵션을 사용하는 경우 ADM/E&O 를 통해 해당 여행사/발권 사무소에 관련 수수료 및 요금이 부과됩니다.
- 15) 대기 예약이거나 아직 항공권을 구입하지 않은 경우 조회 가능한 예약 클래스로 재예약 합니다. 신규 예약 운임이 적용됩니다.
- 16) 영공 폐쇄의 경우 승객에게 환불 옵션이 제공되거나 영공이 열릴 때까지 기다렸다가 그에 따라 재예약할 수 있습니다.
- 17) 기차/버스 구간을 항공편으로 Invol 재예약 하는 것은 허용되지 않습니다.

경로 변경 표:

지역	공항
미주 지역	ATL, CLT, JFK, ORD, IAD, BOS, YYZ
영국 및 아일랜드	LHR, MAN, DUB
유럽	BRU, MUC, DUS, FRA, AMS, GVA, ZRH, CDG, NCE, CPH, VIE, WAW, KRK, PRG, MAD, BCN, AGP, LIS, FCO, ATH, JTR, JMK, MXP
중앙아시아	KZN, EVN, TBS, BAK, BUH, ALA, TAS, SVO, LED
중동	AUH, BAH, JED, RUH, DMM, ELQ, MCT, KWI, DOH, AMM, BEY, TLV, CAI, HBE, DBB, MED, IST, AYT
아프리카	NBO, CMN, JNB, SEZ, ADD, ALG, TUN
인도 아대륙	DEL, BOM, AMD, HYD, MAA, BLR, CCJ, COK, TRV, CCU, CMB, KHI, LHE, ISB, MLE, JAI, PEW
북동 태평양	SEL, NRT, KIX, PKX, PVG, TPE, HKG
동남태평양	MNL, BKK, CNX, DPS, HKT, HAN, JKT, KUL, KNO, KBV, SIN, PNH
호주	SYD, MEL

환불 정책

항공권의 전체 또는 일부를 사용했는지 또는 완전히 사용하지 않았는지 여부에 따라 환불을 제공할 수 있습니다.

- 1) **완전히 사용하지 않은 티켓:** 모든 tax(예외는 포인트 7 참조), fee, surcharge 를 포함한 전체 금액을 환불합니다. 환불은 영항 받은 날짜에 속하는 여행 구간이 있는 한 무료로 허용됩니다.
- 2) **부분 사용한 항공권(왕복 운임):** 사용하지 않은 세금과 함께 위약금이나 수수료 없이 항공권의 미사용 부분을 환불합니다.
- 3) **부분 사용한 항공권 (쓰루 운임):** 고객이 여정의 한 구간만 사용한 경우 비례 방식으로(pro-rate basis) 계산하여 미사용 부분 운임과 미사용 세금을 환불 합니다.
- 4) 미사용/미이행된 부가 서비스 EMD 는 환불 처리되어야 합니다.
- 5) 글로벌 서비스 수수료(GSF) 또는 OB 수수료, XP 수수료는 환불되지 않습니다.
- 6) 고객은 환불을 처리하기 위해 원래 티켓을 구매한 곳으로 연락하면 됩니다.

- 7) 미국 또는 이탈리아에서 구매한 항공권의 경우, 구매 당시 항공권에 표시된 항공사가 아닌 다른 항공사로 항공편이 운항되는 경우 환불이 가능합니다.
- 8) 판매 후 환불 불가한 정부 세금의 예는 다음과 같습니다.

국가	세금 코드	비고
이집트	XL	발권 후 환불 불가
	Q7	발권 후 환불 불가
	S4	발권 후 환불 불가
사우디아라비아	E3	발권 후 환불 불가
필리핀	PH	발권 30 일 후 환불 불가. C24 적용 시 환불 가능
미국	US/ZP/XF	환불 불가 운임에 대해 환불 불가. 단, C24 적용 시 또는 스케줄 변경 시 환불 가능
인도	K3	인도 회계 연도 마감일 이내에 요청하는 경우 K3 tax 를 환불 받으실 수 있습니다. 회계 연도는 매년 4 월 1 일 부터 다음 해 3 월 31 일 까지입니다. 환불 마감일은 10 월 31 일 입니다. 예를 들어, 2023 년 4 월 1 일 부터 2024 년 3 월 31 일 회계 연도에 발행된 항공권의 경우 K3 세금 환급은 2024 년 10 월 31 일까지 가능합니다.
파키스탄	N9	발권 후 환불 불가
요르단	O7	발권 후 환불 불가
도미니카 공화국	L8	발권 후 환불 불가
레바논	YL	환불 불가, 단 C24 사용 시 환불 가능
이란	I6	환불 불가, 단 C24 사용 시 환불 가능

절차

재발행 시 엔도스 사항에 INVOL 또는 SKDCHG 를 기입해야 합니다.

인터라인 또는 공동 운항 제휴사의 일정 변경으로 인해 항공권이 재발행되는 경우, PNR history 에 자동 스케줄 변경 기록이 없다면 EY 영업부로 웨이버를 요청해야 합니다.

고객이 콜센터를 통해 예약을 변경하고자 하는 경우 다음 조건을 고객에게 알려야 합니다.

- 여정/티켓을 변경하면 글로벌 서비스 수수료(GSF)가 부과됩니다.
- GSF 는 이후의 모든 변경에 적용됩니다.
- 변경 후, 해당 예약은 에티하드 항공으로 넘어오며 여행사는 추후 해당 예약에 접근할 수 없습니다.

여정에 변경이 이루어진 경우 에티하드 항공은 SSR OTHS 사항에 변경 사유를 입력해드립니다.

영국(UK) 여행사에서 발행한 예약/항공권은 변경이 허용되지 않습니다.

일정 변경에 대한 STPC 정책

손님에게 제공되는 대체 옵션에는 3 구간 연결이 포함될 수 있습니다. 3 구간 연결 대신 아부다비에서 스탑오버를 선택하는 경우 승객이 숙박 시설을 직접 마련해야 합니다.