

◆ 항공권 잘못 구매 인정 및 처리 규칙

귀하의 합리적 요청에 부응하기 위해, 춘추 항공은 승객 사유로 인한 항공권 잘못 구매 건에 대해 다음과 같이 판단 및 처리합니다.

제 1 조. 적용되는 잘못 구매 유형

잘못 구매한 항공권이란 승객이 신분증 정보 오입력, 중복 구매 또는 여정 오류로 구매한 항공권을 의미합니다.

1. 신분증 정보란 유효한 여행 문서에 기재된 이름, 신분증 유형, 번호, 유효기간, 발급국, 국적, 성별, 생년월을 말합니다.

2. 중복 구매란 동일한 탑승자가 서로 다른 신분증을 사용하여, 항공편 구간, 출발일자, 편명이 완전히 동일한 항공권을 2 매 구매하는 경우를 말합니다.

여정 오류란 동일 승객(이름 및 신분증 정보 일치)이 다음 중 하나에 해당하는 경우를 말합니다.

- (1) 편명 오류, 운항 구간 및 출발 일정 변동 없음
- (2) 여정 역방향 오류, 출발 일정 변동 없음
- (3) 출발 일정 오류, 운항 구간 및 항공편 번호 변동 없음

제 2 조. 적용되는 항공권

춘추 항공이 실제 운항하는 9C 항공편에 적용되며, 단체 항공권 및 특정 좌석등급(D/O/G/G1/G2)은 제외됩니다. 항공-철도 연계 상품은 항공권 부분만 적용되며 지상 교통 부분은 제외됩니다.

제 3 조. 처리 규칙

(1) 신분증 정보 오류 항공권 처리 규칙

다음 신분증 오류 항공권은 **항공편 마감 시간 전 춘추 항공 APP 또는 미니프로그램-서비스 센터-항공권 정보 수정 기능으로 자체 수정 가능합니다.**

1. 동일한 항공권 내에서 승객의 성, 이름, 신분증 번호 중 1 가지만 무료로 수정 가능하며, 단 1 회만 변경이 허용됩니다. 단, 신분증 번호의 경우 최대 5 자리까지 수정이 가능합니다.
2. 동일 항공권 내에서 성, 이름, 신분증 번호를 제외한 기타 정보(신분증 유효기간, 성별, 국적, 발급국, 생년월일 등)는 총 3 개 항목까지 무료로 수정 가능하며, 각 항목은 1 회만 변경이 허용됩니다.
3. 좌석 미점유 영아 항공권의 경우 탑승자 정보를 무료로 수정할 수 있으며, 각 항목은 1 회만 변경 가능합니다.
4. 영아, 소아 항공권의 생년월일 수정 시, 수정 후 연령이 다음 기준을 반드시 충족하는지 확인하십시오 【영아는 출생 후 14 일(포함)~2 세(미만), 조산아는 90 일 이상; 소아는 2 세(포함)~12 세(미만)】.

5.이미 상기 규정에 따라 무료 수정된 항공권은, 재수정 시 자발적 환불 후 재구매를 진행해야 합니다.

(2)중복 구매 항공권 처리 규칙

동일 탑승자가 서로 다른 신분증으로 운항 구간, 항공편 일자, 편명이 완전히 동일한 두 장의 항공권 예약 및 결제한 경우, **구매 후 48 시간 이내(포함)이며 항공편 계획 출발 전에 춘추항공 온라인 고객센터에 연락해서**, 구매 시점이 더 늦은 항공권에 대해 비자발적 환불을 신청할 수 있습니다.

(三) 여정 오류 항공권 처리 규칙

1. 편명 오류, 운항 구간 및 출발 일정 변동 없음

- (1) 승객이 항공권 구매 과정에서 항공편명을 잘못 지정한 경우입니다.
- (2) 편명 오류는 동일 운항 구간, 동일 출발 일자, 그리고 성명 및 신분증 번호가 수정되지 않은 항공권에만 적용됩니다.

예시: 원래 예약해야 할 항공편은 9C1234(상하이→스자좡)이지만, 9C4321(동일한 날짜와 운항 구간)로 잘못 예약한 경우.

2. 여정 역방향 오류, 출발 일정 변동 없음

- (1) 승객이 항공권 구매 과정에서 출발지와 도착지를 반대로 입력한 경우입니다.
- (2) 여정 역방향 오류는 동일 탑승자, 동일 날짜, 도착지와 출발지가 서로 바뀐 경우에만 적용되며, 성명 및 신분증 번호가 수정되지 않은 항공권으로 제한됩니다.

예시: 여객의 원래 여정은 1 월 1 일 시안-창사 노선이었으나, 1 월 1 일 창사-시안 노선으로 잘못 예약한 경우.

3. 출발 일정 오류, 운항 구간 및 항공편 번호 변동 없음

- (1) 승객이 항공권 구매 과정에서 출발 일자는 잘못 지정한 경우입니다.
- (2) 날짜 오류는 동일 운항 구간, 동일 운 항구간, 그리고 성명 및 신분증 번호가 수정되지 않은 항공권에만 적용됩니다.

예시: 원래 예약해야 할 항공편은 1 월 1 일 9C1234(상하이→스자좡)이지만, 1 월 2 일 9C1234(동일 운항 구간)로 잘못 예약한 경우.

4. 상기 세 가지 상황 중 하나가 발생한 후, 승객은 **오류 항공권 구매 완료 후 2 시간(미포함) 이내에, 항공편 계획 출발 24 시간(미포함) 이전에 자발적 환불을 진행해야 합니다.** 동시에 **오류 항공권 구매 완료 후 2 시간(미포함) 이내에 정상 항공권을 재구매해야 하며, 정상 주문 탑승 후 춘추 항공 온라인 고객센터에 연락하여 오류 주문의 자발적 환불 수수료 추가 환불을 신청해야 합니다.**참고:

- (1) 재구매 항공권도 춘추 항공 항공권이어야 합니다.
- (2) 오류 항공권은 신청 전 자발적 환불 신청을 제출해야 하며, 정상 항공권 이용 완료 후에야 오구매 항공권 추가 환불을 처리할 수 있습니다(정상 항공권이 항공편 변동으로 인해 비자발적 환불되는 경우, 원래 오구매 항공권은 여전히 오구매 규정에 따라 심사될 수 있음).
- (3) 다인 주문서의 경우 전체 예약을 일괄 환불해야 하며, 개별적으로 신청할 수 없습니다.
- (4) 정상 항공권 탑승 후 신청인은 춘추 항공 고객센터에 재차 연락하여 온라인으로 원본 항공권 환불 수수료 추가 환불을 신청해야 하며, 환불 금액은 탑승자 본인 명의의 은행 계좌로 지급됩니다.
- (5) 신청자는 예약자 또는 승객이어야 하며, 승객당 360 일 내 2 회 보상 기회가 제공됩니다(첫 수정일 기준).
- (6) 신청 채널: 춘추 항공 고객센터.

예시: 승객이 1 월 1 일 8:00 에 항공권을 구매한 후 1 월 2 일 10:00 이후 출발편을 잘못 예약한 경우, 상기 여정 오구매 규정에 해당하는 항공권은 당일 10:00 전까지 정상 주문 재구매 및 오류 주문 자발적 환불을 완료해야 하며, 정상 주문 탑승 후 춘추항공 고객센터에 연락하여 오구매 주문 추가 환불을 신청해야 합니다.

위 규정에 부합하지 않는 항공권은 자발적 환불 기준을 적용합니다.

본 규정은 발표일부터 효력이 발생합니다.

2025 년 5 월 9 일