

◆ 항공권 비자발적 환불 및 변경 판정 기준

제 1 조. 범위

춘추 항공이 실제 운항하는 9C 항공편이 비정상 경우, 단체 구매 및 특정 좌석등급(G/G1/G2/B/O/D)을 제외하고, 비단체 구매 승객은 본 기준에 따라 처리할 수 있습니다.

제 2 조. 항공권 비자발적 환불 및 변경 판정 기준

1. 항공편 취소

구매한 항공편이 춘추 항공 또는 춘추 항공 아니 사유로 취소된 경우, 승객이 항공권 변경 또는 환불을 요청하면 비자발적 기준에 따라 처리합니다.

2. 항공편 조기 출발

1) 계획적 시간 조기 출발: 구매하신 항공편의 계획된 출발 시간이 변경되었습니다. 계획 출발 시간이 원래 계획보다 15 분 이상(포함) 조기 출발 경우, 비자발적 기준으로 처리합니다.

2) 실제 출발 시간 조기 출발: 실제 차륜 고정 해제 시간이 항공권에 명시된 "항공편 출발 시간"보다 15 분 이상(포함)조기 출발 경우, 비자발적 기준으로 처리합니다.

3. 항공편 출발 지연

1) 계획 출발 지연: 구매하신 항공편의 계획된 출발 시간이 변경되었습니다. 계획 출발 시간이 원래 계획보다 15 분 이상 지연된 경우, 비자발적 기준으로 처리합니다.

2) 실제 출발 지연: 실제 차륜 고정 해제 시간이 항공권에 명시된 "항공편 출발 시간"보다 15 분 이상 지연된 경우, 비자발적 기준으로 처리합니다.

실제 지연 시간 계산식: 지연 시간 = 실제 휠 차단 시간 - 계획 출발 시간 \geq 15 분.

주의: 항공기 계획 출발 지연/조기 출발이 발생했더라도 실제 차륜 고정 해제 시간이 지연/조기되지 않은 경우, 실제 차륜 고정 해제 시간을 기준으로 하여 자발적 기준에 따라 처리됩니다.

제 3 조. 비자발적 환불 규정

1. 본 업무 공지 "제 2 조. 항공권 비자발적 환불 및 변경 판정 기준"에 명시된 판정 기준에 따라 승객의 항공권에 대한 비자발적 환불을 처리할 수 있습니다.

2. 왕복 또는 연계 항공권을 구매한 승객이 일부 구간이 비자발적 환불에 해당하고, 미사용 구간의 환불을 요청할 때 다음 조건 중 하나를 충족하면 비자발적 환불로 처리합니다:

1) 동일 운송 계약 하의 왕복 항공권:

∅ 일부 구간이 취소 또는 취소 보호된 경우, 미사용 구간을 비자발적 환불로 처리합니다.

∅ 일부 구간이 조기 출발 또는 지연 기준에 해당하는 경우, 왕복 구간을 함께 제출하면 모두 비자발적 환불로 처리합니다. 분리 제출 시 정상 구간은 자발적 기준을 적용합니다.

2) 동일 운송 계약 하의 연계 항공권:

∅ 일부 구간이 취소 또는 취소 보호된 경우, 미사용 구간을 비자발적 변경으로 처리합니다.

∅ 해당 항공편 중 한 구간의 지연 또는 조기 출발로 인해 최소 환승 시간을 충족하지 못할 경우, 비자발적 환불 규정에 따라 처리할 수 있습니다. 최소 환승 시간을 충족하는 경우, 두 구간 항공권을 함께 제출하면 모두 비자발적 환불 규정에 따라 처리됩니다. 분리 제출 시 정상 구간은 자발적 기준을 적용합니다.

3) 왕복 및 환승 구간 항공권이 동일한 운송 계약에 해당하지 않는 경우:

∅ 적용 항공편 날짜: 2023년 10월 18일 이후 예약된 항공권.

Ø 다른 주문서 매칭 규칙: 승객 이름, 신분증 유형 및 번호가 일치하는 연속된 두 구간의 다른 주문서 번호 왕복 또는 연계 항공권.

Ø 왕복 및 환승 서로 다른 주문서 간 연관 구간 판정 기준: 왕복 항공권의 두 구간 계획 출발 시간 간격이 7*24 시간 이내이거나, 환승 구간의 계획 출발 시간 간격이 48 시간 이내이며, 비정상 항공편과 가장 근접한 전후 구간의 편도 항공권인 경우.

서로 다른 주문서 간 연관 구간 판정은 단항 항공권에만 적용됩니다. 만약 비정상이 발생한 주문서가 이미 왕복 또는 환승 항공권인 경우, 혹은 비정상이 발생한 편도 항공권의 조건을 충족하는 전/후속 구간이 이미 왕복/환승 항공권인 경우, 해당 구간은 비정상 구간의 연관 여정으로 판단되지 않습니다.

Ø 환불 규칙: 위 규칙에 해당하는 항공권 중 일부 구간이 취소/취소 보호된 경우, 춘추 항공 자체 채널(APP, 미니프로그램, 고객센터)에서 미사용 관련 구간을 비자발적 환불로 처리할 수 있습니다.

제 4 조. 비자발적 변경 규정

1. 본 업무 공지 "제 2 조. 항공권 비자발적 환불 및 변경 판정 기준"에 명시된 판정 기준에 따라 승객의 항공권에 대한 비자발적 변경을 처리할 수 있습니다.(비고: 변경 사항에는 항공편 변경 및 날짜 변경이 포함.)
2. 원래 항공편 출발일 전후 10 일 이내(당일 포함)에 이용 가능한 좌석이 있는 춘추 항공 동일 노선 항공편으로 무료 변경 가능합니다. 무료 변경은 1 회로 제한됩니다. 10 일을 초과하는 경우 자발적 변경 기준을 적용합니다.
3. 왕복 또는 연계 항공권을 구매한 승객이 일부 구간이 비자발적 변경에 해당하고, 미사용 구간의 변경을 요청할 때 다음 조건 중 하나를 충족하면 비자발적 변경으로 처리합니다:

1) 동일 운송 계약 하의 왕복 항공권:

Ø 일부 구간이 취소 또는 취소 보호된 경우, 미사용 구간을 비자발적 변경으로 처리합니다.

∅ 일부 구간이 조기 출발 또는 지연 기준에 해당하는 경우, 왕복 구간을 함께 제출하면 모두 비자발적 변경으로 처리합니다. 분리 제출 시 정상 구간은 자발적 기준을 적용합니다.

2) 동일 운송 계약 하의 연계 항공권:

∅ 일부 구간이 취소 또는 취소 보호된 경우, 미사용 구간을 비자발적 변경으로 처리합니다.

∅ 해당 항공편 중 한 구간의 지연 또는 조기 출발로 인해 최소 환승 시간을 충족하지 못할 경우, 비자발적 변경 규정에 따라 처리할 수 있습니다. 최소 환승 시간을 충족하는 경우, 두 구간 항공권을 함께 제출하면 모두 비자발적 변경 규정에 따라 처리됩니다. 분리 제출 시 정상 구간은 자발적 기준을 적용합니다.

3) 왕복 및 환승 구간 항공권이 동일한 운송 계약에 해당하지 않는 경우:

∅ 적용 항공편 날짜: 2023년 10월 18일 이후 예약된 항공권.

∅ 다른 주문서 매칭 규칙: 승객 이름, 신분증 유형 및 번호가 일치하는 연속된 두 구간의 다른 주문서 번호 왕복 또는 연계 항공권.

∅ 왕복 및 환승 서로 다른 주문서 간 연관 구간 판정 기준: 왕복 항공권의 두 구간 계획 출발 시간 간격이 7*24시간 이내이거나, 환승 구간의 계획 출발 시간 간격이 48시간 이내이며, 비정상 항공편과 가장 근접한 전후 구간의 편도 항공권인 경우.

서로 다른 주문서 간 연관 구간 판정은 단항 항공권에만 적용됩니다. 만약 비정상이 발생한 주문서가 이미 왕복 또는 환승 항공권인 경우, 혹은 비정상이 발생한 편도 항공권의 조건을 충족하는 전/후속 구간이 이미 왕복/환승 항공권인 경우, 해당 구간은 비정상 구간의 연관 여정으로 판단되지 않습니다.

∅ 변경 규칙: 위 규칙에 해당하는 항공권 중 일부 구간이 취소/취소 보호된 경우, 춘추 항공 자체 채널(APP, 미니프로그램,

고객센터)에서 미사용 관련 구간을 비자발적 변경으로 처리할 수
있습니다.