

## Commercial Waiver Update

(2020년 10월 18일부터 적용)

코로나19와 관련한 에티하드항공의 업데이트된 규정을 알려 드립니다.

**대상:** 2020년 12월 31일 까지 발권하고 2021년 3월 31일 까지 출발하는 모든 승객

### 항공권 처리 방법:

#### Rebooking / re-issue

- 예약 변경 및 재발행: 2021년 3월 31일 까지 완료 / 새로운 출발일 : 2021년 10월 31일 까지
- 횟수 제한 없이 변경 수수료 무료
- 2021년 3월 31일까지 출발로 변경 시:
  - 아래의 같은 zone 내에서 변경할 경우 요금 차액 없음  
최초 티켓의 출발지/목적지 기준입니다. 같은 zone 내에서의 리루팅 외 변경은 요금 차액이 부과됩니다.
  - 기존 부킹 클래스로 예약해야 하며, 없을 경우 같은 객실의 가장 낮은 부킹 클래스로 예약합니다.
- 2021년 4월 1일 - 2021년 10월 31일 까지 출발로 변경 시:
  - 요금 차액 부과
- 재예약/재발행은 뒷 날짜로의 변경만 허용되며 더 이른 날짜로는 허용되지 않습니다.
- 취소되지 않은 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- PNR SSR OTHS 사항과 티켓 Endorsement에 " Invol change due COVID-19 " 를 입력해 주세요.

#### Re-route Zone

| Zone | Airports   |
|------|--|
| 1    | JFK, ORD, LAX, IAD, YYZ  |
| 2    | LHR, MAN, DUB<br>BRU, MUC, DUS, FRA, AMS, GVA, ZRH, CDG<br>MAD, BCN, AGP<br>FCO, MXP<br>MSQ, DME, NQZ, ATH, IST, BEG<br>CMN, RBA |
| 3    | AMM, BEY, GYD<br>NBO, HBE, CAI, LOS<br>KRT, JNB  |
| 4    | SEZ, MLE   |
| 5    | BAH, JED, RUH, DMM, MCT, SLL, KWI  |
| 6    | AUH  |
| 7    | DEL, BOM, AMD, HYD, MAA, BLR, CCJ, COK, TRV, CCU, KTM, CMB, KHI, LHE, ISB  |
| 8    | HKG, SEL, NRT, NGO<br>MNL, BKK, HKT, KUL, JKT, SIN   |
| 9    | PEK, PVG, CTU  |
| 10   | BNE, SYD, MEL  |

## Etihad Credit

여행 계획을 결정할 수 없는 경우, 기존 예약을 취소하고 해당 금액을 다음 여행에 사용할 수 있습니다.  
 새로운 목적지로 예약하거나 다른 객실 등급으로도 변경 할 수 있습니다.

- 예약 변경 및 재발행: **2021년 3월 31일 까지 완료** / 새로운 출발일 : **2021년 10월 31일 까지**
- 변경 수수료는 면제되며, 요금 차액은 규정대로 적용 됩니다.
- 재예약/재발행은 뒷 날짜로의 변경만 허용되며 더 이른 날짜로는 허용되지 않습니다.
- 취소되지 않은 항공편에 Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.

### 보너스 크레딧

- Etihad Credit 을 이용하실 경우, 기존 티켓의 여정에 따라 아래와 같은 보너스 크레딧 지급.

| 에티하드 보너스 크레딧 금액       |                      |                |
|-----------------------|----------------------|----------------|
| 여정 (기존 티켓)            | 비즈니스 & 퍼스트 클래스 (USD) | 이코노미 클래스 (USD) |
| GCC, 중동, 이집트, 인도 내 여정 | \$100                | \$40           |
| 북미, 호주 출도착 여정         | \$400                | \$100          |
| 그 이외 여정               | \$300                | \$60           |

### 에티하드 크레딧 진행 가이드라인

- ✓ 즉시 처리해야 할 사항
  - 기존의 예약을 취소합니다.
  - 손님에게 credit 금액을 알려드립니다.
  - OTH seg를 입력하여 (혹은 동일한 GDS 기능 이용) 기존 PNR이 Purge 되지 않도록 합니다. 예를 들어, 31MAR21를 입력하시면 해당일 까지 PNR을 살려둘 수 있습니다.
  
- ✓ 새로운 일정이 정해지면, 아래와 같이 진행합니다.
  1. 기존 PNR을 열어 새 일정을 예약 합니다. 기존 PNR이 Purge 되었다면 새 PNR로 예약해주세요.
  2. 새 일정에 대한 현재 기준의 Fare/tax/fee/surcharge 를 Pricing 합니다.
  3. 보너스 크레딧 금액을 KRW로 환산합니다.
  4. 기존 티켓과 새 여정의 총 금액을 비교합니다.
  5. ADC 금액에서 보너스 크레딧 금액을 차감합니다.
  6. 티켓 & PNR 입력 사항
    - 티켓 Endorsement:
      - Invol Reissue due Covid19-with Bonus Credit** (보너스크레딧을 사용한 경우)
      - Invol Reissue due Covid19 FLT cancellation** (보너스크레딧 미사용, 항공편 취소된 경우)
      - Invol Reissue due Covid19** (보너스 크레딧 미사용, 항공편이 취소되지 않은 경우)
    - PNR SSR OTHS: **Invol change due COVID-19**
  7. 새로 Pricing 한 금액이 기존 티켓과 동일하거나 더 낮은 경우에는 보너스 크레딧 금액을 적용할 수 없습니다.

### 에티하드 크레딧 & 보너스 크레딧 상세 내용

- 2020년 12월 31일 까지 발권된 607 stock 에만 적용됩니다.
- Credit 은 원래 발권된 여정 (original ticketed journey) 에 준합니다.
- ATC/AER 같은 자동 재발행 기능은 사용하지할 수 없고 메뉴얼로 계산해야 합니다.
- ADC 금액이 보너스 크레딧 보다 높으면 보너스 크레딧 비용을 제하고 나머지 금액만 적용합니다
- ADC 금액이 보너스 크레딧 보다 낮으면 ADC 금액은 0 으로 적용합니다. (남은 크레딧 금액은 소멸)
- 일반적인 ticket validity는 웨이버 됩니다. 단, 에티하드 크레딧 규정에 따라 새로운 출발일을 2021년 10월 31일 까지로 변경하여, 재발행을 2021년 3월 31일 까지 완료했을 경우에 한합니다.
- Noshow 인 경우 Noshow fee가 적용됩니다.
- 기존 여정을 이미 취소한 후에 Etihad Credit 으로 추후 사용하려고 기다리고 있는 승객에게 적용 가능합니다.
- 이미 재발행/ 환불 완료된 티켓의 경우, 보너스 크레딧 소급 적용이 불가합니다.
- 이미 재발행 되었지만 두번째 재발행이 필요한 경우, 보너스 크레딧 이용이 가능합니다. 즉, 보너스 크레딧은 1회만 제공됩니다.

## Refund

### a) Refund any time

- USA, Canada, Australia 에서 판매된 티켓 중 EY 항공편이 취소된 경우, 수수료 없이 환불 가능합니다.
- 한국에서 판매된 티켓 중, EU 국가 & UK & Switzerland 에서 출발하는 요금으로 발권되었고 EY 항공편이 취소된 경우, 수수료 없이 환불 가능합니다.
- 한국에서 판매된 티켓 중, UAE에서 출발하는 요금으로 발권되었고 EY 항공편이 취소된 경우, 수수료 없이 환불 가능합니다. 단, 발권일이 2020년 9월 1일 부터이고 출발일이 2020년 11월 30일 까지인 경우에 한합니다.
- EY 항공편이 취소되지 않은 경우, 원래 티켓 (original ticket) 의 요금 규정에 따릅니다.

다음에 해당되는 경우에도 수수료 없이 환불 가능합니다.

- 원래 여행일 (original travel date: 재발행 전 최초 티켓의 여행일)이 2020년 10월 1일 부터인 모든 예약에 대해, 다음의 사유 중 하나에 해당된다면 수수료 없이 환불 가능합니다.
  1. EY 항공편이 취소된 경우
  2. Covid-19 PCR test 결과 양성으로 인해 여행이 불가능한 경우
    - ➔ i. 해당국 규정에 따라 시행된 Covid-19 PCR test 양성 결과지를 [seltkt@etihad.ae](mailto:seltkt@etihad.ae) 로 보내주세요.  
(예: 한국 출발 아부다비 도착인 경우 출발 96시간 이내 정부승인 의료기관에서 시행된 PCR test 양성 결과지)
    - ii. 서류가 접수되면 웨이버 코드를 드립니다. 약 10일 정도 소요됩니다.
    - iii. RA로 환불 접수를 합니다. RA의 Reason for Refund 란에 웨이버 코드를 입력해주세요.
  3. 정부 규정 상 여행제한 및 금지로 인해 여행이 불가능한 경우
    - ➔ 다음의 에티하드항공 사이트에 게재된 정보에 준합니다.  
한글 <https://www.etihad.com/ko-kr/travel-updates/all-destinations-travel-guides>  
영문 <https://www.etihad.com/destinationguide>

- ➔ 여행제한/금지로 인한 환불은 항공편 출발 전 14일 부터 신청 가능합니다. (출발이 15일 이상 남은 시점에는 무료 환불이 불가합니다.)
- ➔ 자가격리 또는 시설격리는 해당되지 않습니다.

*b) Refund after 12 months*

- 그 외 티켓 (한국에서 판매된 한국 출발 요금 포함) 중 EY 항공편이 취소된 경우, 에티하드 크레딧을 사용하지 않는다면 첫 취소된 항공편의 날짜로부터 12개월 후에 수수료 없이 환불 가능합니다. 12개월 이전에 환불 하시는 경우, 원래 티켓 (original ticket) 의 요금 규정이 적용됩니다.
- EY 항공편이 취소되지 않은 경우, 원래 티켓 (original ticket) 의 요금 규정에 따릅니다.
- 단, 원래 여행일 (original travel date: 재발행 전 최초 티켓의 여행일)이 2020년 10월 1일 부터인 경우 ‘a) Refund any time’ 을 확인해주세요.

*c) 공통 사항*

- 환불은 GDS 에서 직접 처리하시거나 RA로 신청하실 수 있습니다.
- GDS 환불 전 반드시 RA 접수 여부를 확인하시어 이중 환불되지 않도록 주의 부탁드립니다.
- RA 신청 시 티켓은 “OK” 상태를 유지해주세요. 승인은 최소 45일 이상 소요됩니다.
- RA 의 Reason for Refund 란에 “REFUND” 를 입력해주세요. PNR SSR OTHS 에는 “Invol change due COVID-19”를 입력합니다.

**Ticket Purge date**

- 첫 쿠폰의 여행일이 1JAN20 ~ 31OCT20 인 OPEN 상태의 모든 티켓은 발권일로부터 24개월 후 만료되어 에티하드항공의 시스템 상에서 사라집니다.(EMD는 기존대로 12개월) 2021년 3월 31일 까지 Etihad Credit 재발행을 할 예정이거나, 혹은 12개월 후 환불할 계획이시라면 (‘b) Refund after 12 months’ 규정에 따라 가능한 경우) 해당 시점에 티켓이 만료되지 않는지 반드시 확인해주세요. 만약 티켓이 만료된다면, 만료 전 유효기간 연장을 위해 1회 재발행 해주시기 바랍니다.

그 밖에 궁금하신 사항은 첨부된 FAQ 를 참고 부탁드립니다.

감사합니다.