비정상 운항 발생 시 CASE 별 PNR 처리 지침

CASE 구분	세부 처리 지침
운항 스케줄 변경에 따른 TK 또는 UN/TK STATUS 반영 시	**1. 주요 사항** 1) 당사 운항 계획 변경에 따른 예1)TK STATUS 또는 예2)UN/TK STATUS 반영 시 처리 절차 안내 2) 관련 예시 * (예1) CHNG : TW 103 H 22JUL 2 TAEKKIX TK1 CHNG : TW104 H 27JUL 2 TAEKIX TK1 * (예2) CNXL : TW 287 H 23JUL 2 TAEKIX UN1 NEW : TW311 H 23JUL 2 TAEKIX TK1 **2. H/D 지침** 1) PNR 에는 변경 사항이 자동 반영이 되나 TKT에는 반영되지 않음에 따라, 대리점에서의 재발행 조치 필요 2) 세부 지침 ① TKT 재발행 필수 (NO ADC) ② 단, UN/TK STATUS가 반영된 경우에는 ERK 또는 ETK ENTRY 사용하여 PNR 정리/저장 후 리이슈 * ERK : PNR 저장과 동시에 해당 PNR RETRIEVE * ETK : PNR 저장과 동시에 해당 PNR CLOSE
차액없이 재발행할 시	**1. 주요 사항** - 항공편의 결항/지연 발생으로 여정변경을 하는 경우, 차액없이 재발행하기 위한 지침 **2. H/D 지침** - 아래 2가지 방법 중 1가지를 이용하여 재발행 할 수 있음 [방법 1] 일반적인 매뉴얼 재발행 [방법 2] 자동 재발행 ① 당사 운항계획 변경에 따른 재발행인 경우 (Scheduled) * entry : TTL/CS- (기존 TKT에 대한 fare calculation) ② 천재지변 등으로 갑작스러운 항공편 변경에 따른 재발행인 경우 (Involuntary) * entry : TTL/CI- (기존 TKT에 대한 fare calculation) ※ 단, 구간까지 변경 하는 경우에는 fare calculation 내 city code를 변경하고자 하는 구간에 맞추어 수정 필수
역순사용 필요 시	**1. 주요사항** - 출발편에 대한 비정상운항으로 RTN 구간에 대한 사용만 가능한 경우, 예외적으로 역순 사용 허용 (복편 사용 가능) **2. H/D 지침** 1) I/B에 대한 여정 변경 없이 이용하는 경우 ① CPN1에 대한 여정 CNXL 및 금액 환불 ② 비정상상황에 대한 포괄 AUTH 입력 ③ SSR OTHS 내 코멘트 입력 - 코멘트 사항 : Used coupon in reverse order due to IRR ④ 별도 re-issue 절차없이 탑승 2) I/B에 대한 여정 변경이 필요한 경우 ① 변경하고자 하는 I/B 여정에 대해 re-issue 진행 - Origin fare cal 이용 ② CPN1에 대한 여정 CNXL 및 금액 환불 ③ 비정상상황에 대한 포괄 AUTH 입력 ④ SSR OTHS 내 코멘트 입력 - 코멘트 사항 : Used coupon in reverse order due to IRR ⑤ 이후 추가 re-issue 절차없이 탑승 3) O/B에 대하여 주말 등 사유로 인해 No-show 처리가 된 경우 ① 전체 여정에 대한 재발행 불가 ② 비정상 AUTH 및 코멘트만 입력 후 I/B 여정에 대한 탑승 조치 ③ SSR OTHS 내 코멘트 입력 - 코멘트 사항 : Used coupon in reverse order due to IRR ④ I/B 여정에 대한 탑승 완료 후 기존 O/B 여정 환불 처리

※ 상기 처리 지침 미 준수 시, 또는 이로 인한 Data Processing 과정 중 문제 발생 시에는 기 공지된 Admin Fee 규정에 의거하여 ADM 발행될 수 있음.