

# 상하이항공 국내 항공권

## 자발적 환불 및 자발적 변경 시행 세칙

### 제 1 조 적용 조건

1. 본 규칙은 2024년 12월 31일(포함) 이후에 판매된, 동일 일자 이후 출발하는 여정에 적용된다. 이에 앞서 판매된 항공권은 기존 사용 조건에 따른다.
2. 본 규칙은 상하이항공이 운항하는 국내선 항공편(코드셰어 항공편 포함)에 한하여 적용되며, 좌석 등급 F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H 에 해당하는 운임에 적용된다.
3. 항공권에 별도의 제한 조건이 명시되지 않은 경우, 본 규칙이 우선하여 적용된다.

### 제 2 조 좌석 예약과 발권

1. 좌석 예약 및 발권은 좌석 예약 시스템에 등록된 예약 기록 및 발권 기한을 기준으로 한다.
2. 전 좌석에 대하여 실제 지불 운임이 고지되어야 하며, 운임 유형 및 세부 가격은 좌석 예약 시스템에 기재된 내용을 따른다.

3. F/U/J/W/Y 등급의 항공권은 귀국일이 확정되지 않은 경우 오픈 티켓(Open Ticket)으로 발행할 수 있으며, 이 외 등급에 대해서는 불가하다. 오픈 티켓 소지자가 유효기간 내 최초로 좌석을 확정하는 경우, 변경 수수료는 면제되며, 단지 기존 항공권과의 차액만 지불하면 된다. 이후 추가 변경 시에는 제 4 조를 따른다.

기타 좌석 등급에 대해서는 오픈 티켓(Open Ticket) 발급이 불가하다. 오픈 티켓을 소지한 여객이 항공권의 유효기간 내에 최초로 좌석을 확정하는 경우에는 변경 수수료가 면제되며, 좌석 예약 시 신규 항공편과 기존 오픈 티켓 간 운임 차액만을 지불하면 된다. 단, 좌석을 최초로 확정 한 이후 다시 자발적으로 변경을 요청하는 경우에는 본 규칙 제 4 조의 적용을 받는다.

### **제 3 조 항공권 유효기간**

항공권을 전혀 사용하지 않은 경우, 구매일 또는 재발급일 익일 0시부터 1년간 유효하다. 일부를 사용한 경우에는 첫 여정 시작일 익일 0시부터 1년간 유효하다.

### **제 4 조 자발적 변경(운송인/항공편/날짜/좌석/운항 구간 변경)**

#### **1. 변경 수수료 산정 기준**

(1) 여객이 자발적으로 항공편 및 날짜를 변경하는 경우, 항공편의 출발시간은 각 노선의 마지막 변경 이후에 확정된 출발시간을 기준으로 한다. 변경 수수료는 좌석 예약 시스템에서 좌석이 취소된 시점을 기준으로 산정되며, 항공권 운임 차액 및 변경 수수료는 국내 자동 변경 TRI 지침에 따라 결정된다. 단, TRI 지침이 적용되지 않는 경우, 본 규칙의 부록 <상하이항공 국내 운임 적용 조건표>에 따라 산정한다.

(2) 변경 수수료는 백단위(KRW)로 반올림한다.

(3) 이미 부과된 변경 수수료는 환불되지 않는다.

## 2. 항공편 또는 날짜 자발적 변경

여객이 좌석 등급 변경 없이 항공편 또는 날짜만 변경하는 경우에도 운임, 세금 및 유류할증료 차액이 발생할 수 있으며, 여객은 그 차액을 지불하여야 한다.

## 3. 좌석 등급 자발적 변경

### (1) 좌석 승급

a. 항공편 및 날짜는 유지하되 등급만 상향할 경우, 기존 운임과 승급 후 운임의 차액이 발생하며, 차액이 0 이하일 경우 면제된다.

b. 항공편 또는 날짜도 변경될 경우, 운임, 세금, 유류할증료 차액에 더하여 변경 수수료가 발생한다.

c. 승급된 항공권을 다시 변경할 경우, 변경 후 좌석 운임 규정이 적용된다.

## (2) 좌석 강등

a. 새로운 좌석의 적용 가능한 운임이 기존 좌석의 운임보다 낮거나 동일한 경우, 고객은 기존 좌석을 반환하고 새로운 좌석을 구매할 수 있다. 다만, 이 경우 운임 차액은 환불되지 않는다. 새로운 좌석으로 변경함에 따라 항공편 또는 여행 날짜가 변경될 경우, 변경 수수료가 부과된다. 좌석 등급이 낮아지는 항공 구간에 대해 항공권을 교환하는 경우, 교환 후 운임은 기존 좌석의 운임과 동일하게 적용된다. 자발적인 일정 변경, 환불, 항공사 변경 등에 대한 규정은 변경된 좌석 등급의 운임 규정을 따른다.

b. 새로운 운임이 더 높을 경우, 자발적 환불 후 재구매 방식으로 처리된다.

## 4. 항공사 자발적 변경

(1) F/U/J/W/Y 클래스 항공권은 자발적 변경 규정에 따라 변경 수수료를 부과한 후, 항공사 변경이 허용된다. 다만, 항공권에 '항공사 변경 불가'라는 문구가 명시된 경우에는 예외로 한다. 항공사 변경 후 적용되는 운송인의 운임이 상하이항공의 기존 항공권 운임보다

높은 경우, 그 차액은 여객에게 추가로 부과된다. 반대로, 운임이 낮을 경우 그 차액은 환불되지 않는다. 모든 경우에 있어 자발적 변경 규정에 따라 변경 수수료가 부과된 이후에 항공사 변경이 가능하다.

(2) C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H 클래스 운임의 항공권은 자발적인 항공사 변경이 원칙적으로 허용되지 않는다. 그러나 여객이 항공사 변경을 요청하는 경우, 상하이항공의 정상 공시 운임과 해당 할인 운임 간의 차액을 부담하고, 변경 수수료를 추가로 납부한 이후에 한하여 항공사 변경이 가능하다.

(3) 기타 항공사 변경 계약 또는 스카이 셔틀 상품이 포함된 경우에는, 자발적 항공사 변경에 관한 계약 조항을 따른다.

## 제 5 조 자발적 환불

### 1. 항공권 환불 수수료의 산정

(1) 여객이 자발적으로 항공권을 환불하는 경우, 항공편의 출발 시각은 항공권 각 노선의 최종 변경 이후 이륙하는 날짜 및 시각을 기준으로 한다. 환불 수수료는 좌석 예약 시스템에서 예약이 취소된 날짜와 시각을 기준으로 산정된다. 환불 수수료 부과 기준에 대한 자세한

내용은 본 규정의 부록인 <상하이항공 국내 운임 적용 조건표>를 참조한다.

(2) 변경 수수료는 백단위(KRW)로 반올림한다.

(3) 여객이 자발적으로 환불을 신청한 경우, 이미 납부한 변경 수수료는 환불되지 않는다.

## 2. 환불 금액의 산정

(1) 항공권을 사용하지 않은 경우, 운임 및 제세공과금에서 환불 수수료를 공제한 금액이 환불된다.

(2) 항공권이 부분적으로 사용된 경우, 사용된 항공편 구간을 별도로 구매할 때 지불해야 하는 운임, 세금, 유류할증료 및 환불 수수료를 공제한 후 잔여 금액이 여객에게 환불된다. 이때 이미 납부한 변경 수수료는 환불되지 않는다.

(3) 사용된 항공편 구간을 별도로 구매할 경우의 운임이 전체 운임보다 크거나 같은 경우, 미사용 구간에 대한 운임은 환불되지 않는다. 다만, 미사용 구간에 대한 환급 가능한 세금 및 유류할증료는 환불된다. 이와 별도로, 이미 납부한 변경 수수료는 환불되지 않는다.

(4) 항공권에 ‘환불 불가’ 또는 ‘환불 가능한 잔액 없음’으로 표기된 경우, 세금 및 유류할증료는 별도로

환불될 수 있으나, 환불 수수료는 부과되지 않는다. 단, 이미 납부한 변경 수수료는 환불되지 않는다.

3. H 좌석 환승 연합 운송 상품(즉, 운임 기준란이 HTR, SUPH03A, SUPH00A 인 항공권)의 미사용 항공 구간의 항공권은 환불되지 않으며, 미사용 구간에 상응하는 세금 및 유류할증료는 환불할 수 없다.

4. 왕복(RT) 할인 항공권의 경우, 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우, 이미 지불한 금액에서 해당 좌석에 대한 환불 수수료를 공제한 후 남은 잔액이 환불된다. 왕복(RT) 할인 항공권을 일부 사용한 경우, 이미 지불한 금액에서 이미 사용한 항공 구간의 해당 좌석의 편도 공개 운임을 공제하고, 잔액에서 미사용 항공 구간의 해당 좌석에 적용되는 환불 수수료를 공제한 후 남은 잔액이 환불된다.

5. 좌석 승급 또는 기타 원인으로 인해 항공권의 차액을 보충한 후 환불해야 할 경우, 기존 항공권 운임에 관한 규정이 적용되며 미사용 구간에 대해 보충한 모든 운임 차액은 환불된다.

## 제 6 조 특수 여객 할인

1. 상이군인, 공무로 인한 상이경찰의 운임은 <중화인민공화국 상이군인증>과 <중화인민공화국 상인인민경찰증>에 근거하여 성인 일반 운임(F/U/J/W/Y)의 50%로 산정된다. 자발적으로 항공권을 변경하거나 환불할 경우, 이에 대한 수수료가 면제된다.

2. 소아는 성인 일반 운임(F/U/J/W/Y)의 50%로 산정된다. 자발적으로 항공권을 변경하거나 환불할 경우, F/U/J/W/Y 좌서의 성인 항공권에 관한 규정이 적용된다.

3. 유아 여객의 운임은 성인 일반 운임(F/U/J/W/Y)의 10%에 해당하며, 별도 좌석은 제공되지 않는다. 유아 여객이 별도 좌석을 필요로 하는 경우, 소아 항공권 운임이 적용된다. 만 18세 이상 성인 여객 1명은 최대 2명의 유아를 동반할 수 있으며, 성인 여객 1명이 동반한 유아가 1명을 넘을 경우, 초과된 각 유아의 인원수에 대하여 소아 항공권을 구매해야 하고 상하이항공은 이에 상응하는 좌석을 제공한다. 좌석을 점유하지 않는 유아 항공권에 대해 자발적 변경 또는 자발적 환불을 진행할 경우 이에 대한 수수료는 면제된다.

4. 상기 1, 2, 3에 나열된 운임 이외의 특별 운임 항공권을 구매한 상이군인, 공무로 인한 상이경찰, 소아

및 유아 대하여는 예외 없이 본조의 운임 규정 또는 상하이항공 규정이 적용된다.

### 제 7 조 단체 규정

단체 항공권을 이용한 여객은 발권처를 통하여 환불 및 변경 규정을 확인하여야 한다.

### 제 8 조 기타 규정

1. 항공권의 각 항공 구간은 순서대로 이용되어야 하고, 순서대로 이용되지 않을 경우, <상하이항공유한회사 여객, 수하물 운송약관>의 관련 규정의 내용이 적용된다.

2. 본 세칙은 <상하이항공유한회사 여객, 수하물 운송약관>의 중요한일부로 간주되며, 본 규칙의 내용과 기타 규정의 내용이 충돌하는 경우, 본 규칙의 내용이 우선한다. 본 세칙에서 규정하지 않은 내용 및 특수한 상황에서 여객이 비자발적 변경, 항공사 변경, 및 환불 등에 관하여는 <상하이항공유한회사 여객, 수하물 운송약관> 및 공식 홈페이지에 게시된 공지사항 등 관련 규정의 내용이 적용된다.

3. 판매 업체는 운임과 좌석에 해당하는 원칙을 엄격히 준수해야 한다.

4. 판매 업체는 항공권 판매의 업무를 표준화하고, 항공권을 판매하기 전에 고객에게 할인 항공권의 관련 사용 조건을 자세히 설명한 다음, 관련 규정을 엄격히 준수하여 항공권을 발급해야 한다.

5. 왕복/연결 항공편 하위등급의 좌석은 혼합 사용될 수 있으며, 사용 조건은 해당 좌석 등급에 따라 시행한다

부록:

상하이항공 국내 운임 적용 조건표

좌석 등급	OP EN	자발적 항공사 변경	자발적 변경				자발적 환불				
			항공편 출발 30일 전	항공편 출발 7일 전	항공편 출발 48시간 전까지	항공편 출발 4시간 전까지	항공편 출발 30일 전	항공편 출발 7일 전	항공편 출발 48시간 전까지	항공편 출발 4시간 전까지	항공편 출발 4시간 후까지
			항공편 출발 30일 전	항공편 출발 7일 전	항공편 출발 48시간 전까지	항공편 출발 4시간 전까지	항공편 출발 30일 전	항공편 출발 7일 전	항공편 출발 48시간 전까지	항공편 출발 4시간 전까지	항공편 출발 4시간 후까지

				까지		지			까지		지	
F	허용	허용	무료	무료	무료	5%	5%	무료	무료	5%	5%	10%
U			무료	무료	무료	5%	5%	무료	무료	5%	5%	10%
J	허용	허용	무료	무료	무료	5%	5%	무료	무료	5%	5%	10%
C	불가	불가	무료	무료	10%	10%	15%	무료	5%	10%	15%	20%
D			무료	무료	10%	10%	15%	무료	5%	10%	15%	20%

Q			무 료	무료	10%	10%	15%	무 료	5%	10%	15%	20%
I			무 료	무료	10%	10%	15%	무 료	5%	10%	15%	20%
W	허 용	허용	무 료	무료	5%	5%	10%	무 료	무료	5%	10%	15%
P	불 가	불가	무 료	무료	10%	15%	20%	무 료	10%	15%	25%	30%
Y	허 용	허용	무 료	무료	5%	5%	10%	무 료	무료	5%	10%	15%
B	불 가	불가	무 료	무료	5%	5%	10%	무 료	무료	5%	10%	15%

M			무료	무료	10%	15%	20%	무료	10%	15%	25%	30%
E			무료	무료	10%	15%	20%	무료	10%	15%	25%	30%
K			무료	무료	15%	25%	35%	무료	10%	20%	35%	45%
L			무료	무료	15%	25%	35%	무료	10%	20%	35%	45%
N			무료	무료	15%	25%	35%	무료	10%	20%	35%	45%
R			무료	5%	20%	45%	55%	무료	20%	30%	65%	70%

S			무 료	5%	20%	45%	55%	무 료	20%	30%	65%	70%
V			무 료	5%	30%	50%	60%	무 료	20%	40%	70%	75%
T			무 료	5%	30%	50%	60%	무 료	20%	40%	70%	75%
G			무 료	5%	30%	50%	60%	무 료	20%	40%	70%	75%
Z			무 료	5%	30%	50%	60%	무 료	20%	40%	70%	75%
H			무 료	5%	30%	50%	60%	무 료	20%	40%	70%	75%

주의사항:

1. 본 적용 조건표는 2024년 12월 31일(포함) 이후에 판매된 2024년 12월 31일(포함) 이후에 시작되는 여행의 국내 항공권에 적용된다.
2. 항공권에 명시되어 있는 다른 내용을 제외하고 본 규정이 적용된다.
3. "항공편 출발 30일 전"이란 30×24시간, 즉 720시간을 말한다. "항공편 출발 7일 전"은 7×24시간, 즉 168시간을 말한다. "항공편 출발 30일 전", "항공편 출발 7일 전", "항공편 출발 48시간 전"과 "항공편 출발 4시간 전"은 모두 분 단위까지 정확하게 산정한다. 예 2025년 2월 8일 12시 10분 출발 예정인 항공편의 경우, "항공편 출발 30일 전"에 해당하는 시간은: 2025년 1월 9일 12시 10분이고, "항공편 출발 7일 전"에 해당하는 시간은: 2025년 2월 1일 12시 10분이고, "항공편 출발 48시간 전"에 해당하는 시간은: 2025년 2월 6일 12시 10분이며, "항공편 출발 4시간 전"에 해당하는 시간은: 2025년 2월 8일 8시 10분이다.