1.1.3. 환불

- 1.1.3.1. 자격
  - A. 비자발적 환불 (Involuntary)
    - [외부 요인] 천재지변 (태풍, 화산 등)
    - [내부 요인] 항공사 사유 (항공기 점검 등)
  - B. 자발적 환불 (Voluntary)
    - 단순 변심
    - 특별한 사정 (사망/질병/임신등)
  - C. 운임 규정 (Fare Rules)
    - 일반 항공권
    - 특가 항공권
    - FOC / 마일리지
- 1.1.3.2. 대상
  - A. 여정의 사용 유무
    - 전액 환불 (Full Refund)
    - 부분 환불 (Partial Refund)
  - B. 환불 대상 항목
    - 항공권
    - 부가서비스
- 1.1.3.3. 처리
  - A. 결제 수단별 환원
    - 신용카드
    - 현금 / 계좌이체
    - 마일리지
  - B. Refund vs Void
    - Void
      - 발권 당일 한정
      - 발행 자체 무효
      - 수수료 없음
    - Refund
      - 발권 다음 날 이후
      - 운임 규정 수수료 부과
      - 정식 환불 절차
- 1.1.3.4. Tips
  - A. 3-Question Flow (응대 플로우차트)
    - Q1. 누구의 사정인가? (자발/비자발)
    - Q2. 얼마나 사용했는가? (전액/부분)
    - Q3. 발권 시점은? (Void/Refund)
  - B. 환불은 결제 수단으로만
  - C. Void의 골든 타임
    - 발권 당일 자정 전
    - 발권 후 안내 멘트로 활용