

보도시점 2023. 12. 12.(화) 12:00 / 배포 2023. 12.12(화) 08:30
<12. 13.(수) 조간>

주말·공휴일 등 영업시간 외 취소불가 약관 시정

- 8개여행사의 국제선항공권 온라인판매 관련 불공정약관 직권조사 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 8개 국내 주요 여행사*가 사용하는 국제선 항공권 온라인 판매약관을 심사하여 영업시간 외 취소업무 처리 불가 조항, 환급정산금 지연 반환 조항 등 불공정약관을 시정하였다.

* (주)노랑풍선, (주)마이리얼트립, (주)모두투어네트웍스, (주)온라인투어, (주)인터파크트리플, 참좋은여행(주), (주)타이드스퀘어, (주)하나투어

[불공정 약관 유형]

- ① 영업시간 외에 취소·환불 처리업무를 제한하는 조항
 - ▶ 당일 취소 불가 조항
 - ▶ 24시간 내 취소 불가 조항
 - ▶ 그 외 영업시간 외 취소 불가 조항
- ② 환급정산금을 지연하여 반환하는 조항

여행사를 통한 항공권 구매는 여러 가지 장점*에도 불구하고, 항공사로 부터 직접 구매하는 경우보다 소비자가 불리해지는 경우가 있다.

* 저렴한 가격, 여행사의 웹사이트 또는 앱을 통한 구매조건 비교, 상담이 어려운 외국계 항공사의 항공권에 대해서도 직접적인 문의 및 상담 가능 등

특히, 코로나19 이후 해외여행 수요가 급격히 증가*함에 따라 여행사를 통해 온라인 항공권을 구매하는 소비자 불만이 더욱 증가하고 있다. 2022년 1월부터 2023년 10월까지 한국소비자원에 접수된 항공권 관련 피해구제 신청은 총 2,576건으로, 이 중 여행사를 통해 구매하여 발생한 피해가 63.8% (1,643건)로 절반 이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

* '23년 상반기 인천공항에서 국제선항공편을 이용해 출국한 인원은 1,215만 명으로, 전년 동기 출국인원(194만명)의 624.5%이다(인천국제공항공사).

이에 공정위는 여행사의 국제선 항공권 온라인 판매 약관을 종합적으로 검토하여 불공정약관을 시정하였다.

* 공정위와 한국소비자원은 지난 8월 주말·공휴일 등 영업시간 외 환불을 제한하는 온라인 여행사로 인한 소비자 피해주의보를 발령한바 있다(2023.8.2.보도자료 참고).

주요 불공정약관으로는, 주말·공휴일, 평일 5시 이후 등 영업시간 외(이하 ‘영업시간 외’라 함)에 국제선항공권을 판매는 하면서 구매취소업무는 하지 않는다는 조항으로, 이로 인해 고객이 취소의사를 표시한 날보다 실제 취소 처리를 하는 날이 늦춰지면서 불필요한 취소수수료를 내거나, 추가로 부담할 수 있게 되는 문제가 있었다.[8개 여행사 모두 해당]

【불공정한 약관 예시】

- ※ 인터파크트리플 약관 : “주말 공휴일은 정상업무가 없어 당일취소 불가”
- ※ 하나투어 약관 : 항공권 취소는 발권 당일 17시전까지 요청 시 가능하며, ... 종락... (주중 업무시간 9~17시 내 신청된 건만 가능. 익일 이후 환불 접수)
- ※ 온라인투어 약관 : 환불접수 가능시간 : 영업일(평일 09:00~17:00, 주말/공휴일 제외)만 가능합니다

먼저, 고객이 항공권을 발권한 당일에 취소할 경우, 항공사 시스템 상으로는 수수료 없이 취소처리가 가능*함에도, 여행사가 영업시간 외에는 당일 취소접수를 하지 않아 고객이 불필요한 취소수수료를 지불하게 된다.

* 항공사와 여행사간 발권을 위한 정산시스템(BSP)에서는 아예 발권을 하지 않은 것으로 인식

또한, 일부 항공사*의 경우에는 발권 후 24시간 이내까지 고객의 취소 요청이 있을 경우, 미국 교통부의 『Guidance on the 24-hour reservation requirement』**에 따라 여행사를 통해 판매하는 항공권에 대해서도 수수료 없이 취소할 수 있게 함에도 불구하고, 여행사가 영업시간 외에 해당될 경우 취소 접수를 하지 않아 고객이 불필요한 취소수수료를 지급하게 되는 상황이었다.

* 델타항공, 루프트한자항공, 아메리칸에어라인, 애티하드항공, 에어캐나다, 유나이티드항공

** 미국 교통부는 미국내 취항 항공사에 대하여 고객이 항공권 발권 후 24시간 이내 취소를 요구할 경우, 항공사가 취소수수료 없이 취소할 것을 권고(2013. 5.31)한바, 국내취항 주요 항공사 24개사는 국내 소비자에 대해서도 항공사가 직접 판매하는 항공권은 24시간 이내 취소수수료 면제 혜택을 적용하고 있었고, 이 중 델타항공 등 6개사는 여행사를 통해 판매하는 항공권에도 같은 규정을 적용하는 상황이었음

공정위는 영업시간 외에 당일취소 및 24시간내 취소를 제한하는 조항을 부당한 약관으로 보아 우선적으로 여행사들에게 시정을 요청하였고, 여행사들은 이를 반영하여 항공사의 취소수수료가 부과되지 않도록 시정하였다. [8개 여행사 모두 해당]

참고로, 공정위는 24시간 이내 취소 관련 약관문구의 시정과는 별개로, 24시간이내 무료취소규정을 적용하는 항공사라면 여행사를 통한 항공권 판매에도 이를 적용해줄 것을 주요 항공사에 요청하였고, 이에 따라 대한항공 등 16개* 항공사는 법적인 의무가 없음에도 대한민국 소비자들의 권익증진을 위해 관련 규정을 적극적으로 검토하여 여행사를 통해서도 24시간 내에 수수료 없이 취소할 수 있도록 항공사 시스템을 개편하였다.

* 대한항공, 아시아나항공, 에어뉴질랜드, 에어부산, 에어서울, 에어프랑스, 에어프레미아, 이스타항공, 일본항공, 전일본항공, 제주항공, 진에어, KLM네덜란드, 폴란드항공, 티웨이항공, 하와이안항공

이로써 22개 국내취항 주요 국제선 항공사들의 경우 직접판매뿐만 아니라 여행사를 통한 판매에서도 24시간 내 무료 취소 시스템을 적용하게 되었다.

이에 따라 여행사를 통해 취소하는 경우에도 발권 당일은 모든 항공사의 항공권이, 24시간 이내까지는 총 22개 항공사의 항공권이 무료로 취소 되도록 다음과 같이 약관이 시정되었다.[8개 여행사 모두 해당]

【시정 약관 예시】

- ※ 참좋은여행 약관 : “항공권 발권당일 00:10~23:50 내 요청 시 항공사 환불 위약금 없이 당일취소가 가능...중략...당일취소 요청 즉시 항공권 취소가 진행”
- ※ 타이드스퀘어 약관 : “하기 대상 항공사의 경우 발권 24시간 이내 수수료 없이 취소 가능”

한편, 발권 당일 또는 24시간이 지나서, 영업시간 외에 취소를 할 경우에도 항공사가 정한 취소수수료 기준일이 변경*될 수 있어 고객이 취소 수수료를 더 납부하게 될 가능성이 있는바, 이는 항공권 구매대행여행사에 대한 고객의 합리적인 기대와 정당한 이익에 반하는 불공정약관이라고 판단하였다.[8개 여행사 모두 해당]

- * 항공사의 취소수수료는 탑승일에 가까울수록 수수료가 증가하고 취소시점 구간별로 수수료가 다른바, 영업시간 외에 취소신청을 했다는 이유로 취소시점이 뒤로 밀리는 경우 수수료가 증가할 수 있는 문제가 발생

【불공정한 약관 예시】

- ※ 마이리얼트립 약관 : “접수일이 아닌 처리일 기준의 항공사 패널티가 발생”
- ※ 모두투어 약관 : “영업일 이외에 취소요청시 환불은 다음 영업일에 접수”

이에 따라 공정위는 **위법한 약관**을 사용하는 여행사들에게 시정권고 조치를 함과 동시에, 해당 불공정약관의 시정에 선행하여 항공사와 여행사 간 환불시스템 자동화가 필요하다고 판단하고, 여행사, 항공사, 시스템사업자 등과의 논의를 통해 시스템 개발에 필요한 합리적인 시간을 감안해서 이행 기간을 2024.6.30.까지 부여하기로 결정하였다.

- * 8개 여행사 중 모두투어, 온라인투어의 경우는 영업시간 외에도 취소시점을 기준으로 항공사의 환불수수료를 적용하기로 자진 시정하였다.

다음으로, 고객의 취소가 확정되더라도 환불을 받는 기간이 접수일로부터 영업일기준 20~90일(최장 4개월 이상) 소요된다는 조항에 대해서도 부당하다고 판단하였는바, 이에 여행사들은 환불기간을 14일~15일 이내로 단축하여 정산금을 반환하도록 하고, 환불기간이 추가로 소요될 경우에는 고객에게 개별 고지하도록 약관을 시정하였다. [8개 여행사 모두 해당]

【불공정한 약관 예시】

- ※ 노랑풍선 약관 : “환불이 완료되는 시점은 요청을 한 후 영업일 기준 최대 90일 이내”

공정위의 이 같은 조치로, 국제선* 항공권 구매자의 60~70%가 여행사를 통해 항공권을 구매하는 상황에서, 소비자가 부득이한 사정으로 구매취소를 하게 될 경우 같은 항공권임에도 여행사에서 구매하였다는 이유로 예상외의 경제적인 불이익을 당할 위험이 상당 부분 해소되었다.

- * '23년 1월~11월 우리나라 공항에서 국제선항공편을 이용해 해외로 출발한 유입 여객(24개월 이하 영유아 및 환승객 제외)은 2,771만명이다(한국공항공사 공항통계)

☞ 구체적인 소비자혜택 예시는 **[붙임 3]** 참조

아울러, 여행사들의 약관조항 시정과정에서, 대한항공, 아시아나항공 등 주요 국제선 16개항공사가 자사에서 직접 발권취소하는 조건과 동일하게, 여행사를 통한 발권 취소 시에도 24시간 이내에는 무료 취소할 수 있도록 시스템을 개편하는 데 적극 협조함으로써 여행사의 항공권 구매대행 서비스를 이용하는 소비자들의 혜택이 확대되었다는 점에도 의의를 둘 수 있다.

이와 관련하여 공정위는, 여행사에서 항공권을 구매한 고객에게도 24시간 이내 취소수수료 면제 혜택을 받도록 협조한 항공사에 대해서는, 국토부가 실시하는 ‘항공교통서비스평가’에 적극적으로 반영되도록 협의할 예정이다.

한편, 금번 조사에서 고객이 항공권을 취소할 경우 여행사가 부과하는 수수료에 대해서도 살펴보았으나, 이는 취소업무수행에 대한 대가라고 보아 약관법 적용대상이 아니라고 판단하였다.

공정위는 앞으로도 항공, 여행 등 레저분야에서의 불공정약관을 지속적으로 모니터링하여 소비자 피해가 발생하지 않도록 노력을 기울일 계획이다.

- <붙임> 1. 여행사의 국제선 항공권 온라인 판매 불공정약관 심사 주요 내용
 2. 불공정약관 시정 전·후 대조표
 3. 구체적인 소비자 혜택 예시

<참고> 여행사를 통한 항공권의 판매 구조

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	김동명 (044-200-4483)
		담당자	사무관	이미옥 (044-200-4486)



[붙임 1]

여행사의 국제선 항공권 온라인 판매 불공정약관 심사 주요 내용

1

조사 배경

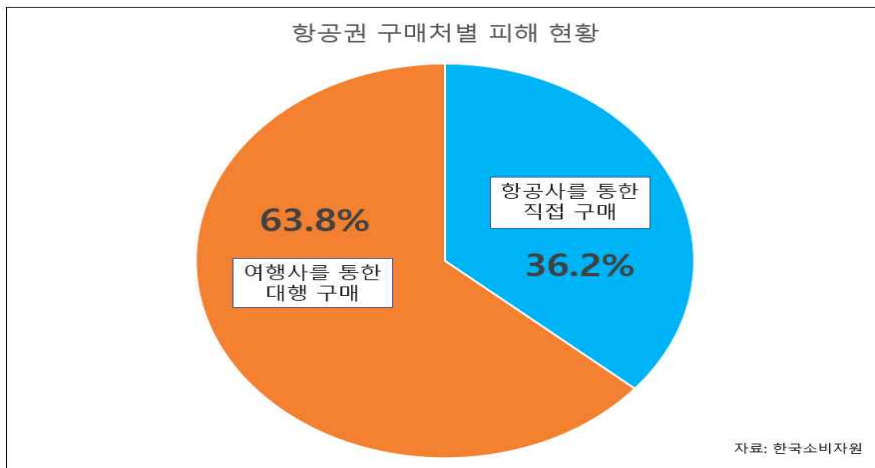
- 항공권의 유통은 항공사의 직접판매와 여행사를 통한 간접판매로 이루어지는 바, 이중 여행사를 통한 판매금액은 2023년 기준 10조 2천억 원으로 우리나라 전체 매출액의 약 60~70%로 추산된다.

<여행사를 통한 항공권 판매금액>

연도별	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년 11월
항공권 판매금액	10조 1천억원	6천 6백억원	7천억원	4조8천억원	10조2천억원

(자료 : IATA)

- 2022년 1월부터 올해 10월까지 한국소비자원에 접수된 항공권 관련 피해구제 신청은 총 2,576건으로, 이 중 여행사가 판매한 항공권으로 인한 분쟁은 1,643건으로 63.8%를 차지하는 것으로 나타났다.



- 이에, 공정위는 8개*항공사의 국제선 항공권 온라인 판매 약관에 대하여 불공정약관을 개선하기 위해 직권으로 심사를 개시하였다.

* 국내항공사의 국제선 항공권 예약 서비스를 제공하는 여행사 중 2022년 항공권 발권실적 기준 1,000억 원 이상인 사업자 대상

2

주요 불공정약관 사례 및 약관 시정 내용

(1) 영업시간 이외에는 취소·환불처리를 하지 않는 조항(8개사)

- (시정 전) 고객이 영업시간 이내인 평일 9시부터 17시까지 취소한 경우에만 취소 당일 기준으로 수수료를 계산하고, 영업시간 외인 평일 17시 이후, 주말·공휴일에는 그 다음 영업일 기준으로 항공사의 취소수수료를 부과하도록 규정하였다.

불공정약관 예시
<p>[마이리얼트립] <변경/환불 접수 가능시간> 환불 : 09:00~17:00(월~금) 환불/변경 접수 가능시간 외에 접수된 예약은 익일 영업시간에 처리되며, <u>접수일이 아닌 처리일 기준의 항공사 패널티와 취급 수수료가 발생합니다.</u></p>
<p>[모두투어] 환불업무는 영업일(영업시간)에만 가능... ·영업일(영업시간):평일 월~금 09:00~17:00 / <u>주말, 공휴일 환불 접수 불가</u> 항공권 취소는 발권 당일 17시 전까지 요청 시 가능하며, 발권수수료는 환불되지 않습니다.(주중 업무시간 9~17시 내 신청된 건만 가능. 익일 이후는 환불 접수)</p>
<p>[온라인투어] *결제 후 당일 업무시간 내(평일 09~17시) 취소 시 항공사 수수료는 부과되지 않습니다.(업무시간 이후 취소 시, 수수료 부과) <환불접수 가능시간> 영업일(평일 월~금 : 09:00~17:00, 주말/공휴일 제외)만 가능합니다. 영업일 이외에 취소요청시 환불은 다음 영업일에 접수됩니다.</p>
<p>[인터파크트리플] 주말/공휴일은 정상업무가 없어 당일 취소가 불가하며... 당일 환불은 불가하며 환불 접수는 영업 시간 내에 진행되므로 환불 수수료가 발생</p>
<p>[참좋은여행] 영업시간 이후 취소/변경/환불 요청시 처리일자가 익일 영업일 기준으로 접수되어 요청하신 날짜의 항공사수수료와 다르게 적용될 수 있습니다.(영업시간 이외 요청 시 항공사 수수료 규정은 익일 영업일 기준으로 적용) 당일취소는 월~금 10:00~17:00(토,일/공휴일 휴무) 내에 요청하신 경우만 가능...<u>중략...평일 17:00이후 결제요청 및 토,일/공휴일 결제요청시에는 불가합니다.</u></p>
<p>[하나투어] 항공권 취소는 발권 당일 17시전까지 요청 시 가능하며, ...중략... (주중 업무시간 9~17시 내 신청된 건만 가능. 익일 이후는 환불 접수)</p>

□ 그러나 고객의 항공권 구매 및 취소업무를 대행하는 여행사가 영업 시간외에 취소접수를 하지 않아 고객으로 하여금 불필요한 수수료를 부담하거나 추가 부담하게 하는 것은 별도의 대가를 지불*하고 여행사를 이용하는 고객의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하는 것이며,

* 여행사를 통한 항공권 발권, 변경, 취소 시 여행사의 취급수수료가 부과됨

○ 영업시간 외라도 항공권 판매는 가능하다는 점에 비추어 볼 때 이러한 점을 규정한 약관조항은 사업자와 고객의 이익 간 형평에 어긋나 고객에게만 부당하게 불리한 조항으로서 신의성실의 원칙을 위반한 약관 조항이다(약관법 제6조).

[1-1] 당일 취소가 불가하다는 부분(8개사)

○ 항공권이 발권된 당일 자정 전까지는, 항공사 및 정산시스템(BSP)* 상 취소수수료가 발생하지 않음**에도 그 다음 영업일 기준으로 취소처리 하여 항공사의 취소수수료가 부과될 수 있었다.

* 여행사는 국제항공운송협회(International Air Transport Assosiation)의 BSP (Billing and Settlement Plan) 시스템을 통해 항공권 좌석조회, 판매, 판매대금 정산 등을 수행한다.

** 여행사와 항공사 간 BSP시스템에서는 아예 발권을 하지 않은 것으로 인식하기 때문에 당일에 취소접수가 되기만 하면 수수료가 발생하지 않음

⇒ (시정 후) 발권당일 취소 건에 대해서는 항공사의 취소수수료가 부과되지 않도록 시정하였다.

※ 다만, 23:30~24:00 사이는 시스템상 입력이 불가능한 시간이므로 '결제 당일 23:30까지' 취소요청한 경우에 한해 항공사의 수수료 면제

[1-2] 24시간 이내 취소가 불가하다는 부분[8개사]

- 국내 취항 주요 국제선항공사들은 발권 후 24시간 내에는 항공사 취소수수료를 면제하고 있고, 일부 항공사*는 여행사에서 구매한 고객에게도 동일한 조건이 적용되도록 규정을 운영하고 있음에도
- 이러한 항공사의 면제 혜택이 약관에 명확하게 반영되지 않고, 또한 영업시간 외에는 취소처리를 하지 않는다고 하여 고객이 24시간 내에 취소의 의사표시를 하더라도 수수료를 지불할 수 있었다.

* 델타항공, 루프트한자항공, 아메리칸에어라인, 애티하드항공, 에어캐나다, 유나이티드항공은 미국 교통부의 『Guidance on the 24-hour reservation requirement』 규정에 근거하여 항공사 및 여행사 통한 고객 모두에게 24시간 이내 취소수수료 면제

⇒ (시정 후) 항공사가 여행사를 통해 구매한 고객에게도 24시간 이내에 취소수수료 없이 취소할 수 있게 한 경우 여행사 약관에 이를 정확히 반영하고, 영업시간 외에 취소하더라도 항공사의 취소수수료가 부과되지 않도록 약관을 시정하였다.

※ 공정위는, 기존 6개 항공사에 추가하여 대한항공 등 16개 항공사*에게 여행사를 위한 조치를 시행하도록 요청하여, 총 22개 항공사의 항공권을 여행사에서 구매하였더라도 24시간 이내에는 수수료 없이 취소할 수 있는 기반을 마련하였다.

* 대한항공, 아시아나항공, 에어뉴질랜드, 에어부산, 에어서울, 에어프랑스, 에어프레미아, 이스타항공, 일본항공, 전일본항공, 제주항공, 진에어, KLM네덜란드, 폴란드항공, 티웨이항공, 하와이안항공

[1-3] 취소 기산점을 영업일 기준으로 하는 부분[8개사]

- 통상 항공사의 취소수수료는 탑승일에 가까울수록 증가하므로, 고객의 취소일이 아니라 여행사가 취소처리 하는 영업일 기준으로 취소수수료를 부과하는 경우 고객의 부담이 증가할 수 있다.

* 예 : 고객이 11.24. 항공권구매 후 출발 91일 전인 12.1.(금) 19시에 구매취소 신청 시 여행사가 다음영업일인 12.4.(월)에 취소접수 처리하는 경우, 출발 90일 전을 기점으로 취소수수료 액수가 변경되는 경우 고객의 수수료부담 증가

⇒ (시정 후) 주말·공휴일 등 영업시간 외에 취소하더라도 고객이 취소 요청한 날 기준으로 항공사의 취소수수료를 부과할 수 있도록 시정하기로 하였다.

※ 다만, 온라인투어와 모두투어를 제외한 나머지 여행사는 시스템 개선이 완료될 때까지 기존 약관을 사용하는바, 공정위는 위법한 약관조항에 대하여 시정권고 조치를 하고, 2024년 6월까지 약관 시정에 필요한 조치를 완료하도록 이행기간을 부여하였다.

[2] 환급정산금을 부당하게 지연하여 반환하는 조항[8개사]

□ (시정 전) 취소가 확정된 이후에도 대금 환급기간을 접수일로부터 영업일 기준 20일 ~ 90일로 정하여 지나치게 장기로 규정하였다.

- 이는 비영업일 포함 시 최장 4개월이 넘는 기간으로서, 국제선 항공권이 상대적으로 고가이고, 통상 출장이나 나홀로 여행이 아닌 최소 2매 이상의 항공권을 구입한다는 점을 감안할 때 소비자에게 적지 않은 경제적인 부담을 지우는 조항이었다.

불공정약관 예시

[노랑풍선]

여행자에게 환불이 완료되는 시점은 여행자가 회사로 항공권 환불요청을 한 후 영업일 기준 최대 90일 이내 이루어지며

[타이드스퀘어]

회원님에게 환불되기까지는 여행사 환불수수료 결제 및 규정 확인 후 항공사 요청, 보고 절차로 인해 접수된 날로부터 30~50일 정도 소요됩니다.

- 사업자가 고객에게 대금을 반환함에 있어 부당하게 장기의 기한을 붙이는 조항은, 계약의 해제로 인한 사업자의 원상회복의무를 부당하게 경감하는 조항으로 약관법 제9조 제5호에 해당한다.

⇒ (시정 후) 여행사의 환불처리 시간, BSP시스템상 정산주기, 항공사 환불 승인 소요시간, 신용카드사 소요시간 등을 감안, 환불 접수일로부터 14일~15일 내로 정산금을 반환하도록 하고, 예외적으로 2주 이상 소요되는 경우 고객에게 개별 통지하도록 시정하였다.

3

의의 및 향후 계획

- 이번 심사를 통하여 여행사 웹사이트를 통해 국제선항공권을 구매하는 소비자편익은 더욱 증가하고, 구매당시 예상 못한 취소 조건 등으로 인한 소비자피해는 감소할 것으로 기대된다.
- 특히 영업시간외 구매는 가능하면서도 취소는 불가하다는 여행사의 약관으로 인해, 소비자가 부득이한 사정으로 항공권을 이용하지 못하는 경우 예상하지 못한 경제적인 불이익을 당할 위험이 상당 부분 해소되었다는 점에 큰 의의가 있다.
- 영업시간 외에도 발권당일이나 24시간 내 취소 건은 항공사에서 부과하는 수수료 없이 취소가 가능하도록 약관에 명확히 규정하고, 환급정산금을 지체 없이 지급하게 하였다.

- 또한 고객이 취소하는 시점을 기준으로 항공사의 환불수수료를 적용하여, 취소시점 변경으로 인한 고객의 손해가 발생하지 않도록 약관을 시정하도록 했다.

□ 시정권고를 받은 6개* 여행사는 2024년 6월까지 항공사 등 관련 사업자와 협의하여 고객의 취소요청 시점을 실시간 반영하는 자동 환불시스템을 마련한 후 불공정약관을 시정할 예정이다.

* 노랑풍선, 마이리얼트립, 인터파크트리플, 참좋은여행, 타이드스퀘어, 하나투어

□ 또한 약관조항의 시정과는 별개로, 대한항공, 아시아나항공 등 16개 항공사가 자사에서 직접 발권 취소하는 조건과 동일하게, 여행사를 통한 발권 취소 시에도 24시간 이내에는 무료 취소할 수 있도록 시스템을 개편하는 데 적극 협조함으로써 여행사의 항공권구매대행 서비스를 이용하는 소비자들의 권익이 대폭 강화되었다.

- 공정위는 이와 관련하여, 항공사들의 개편 노력이 차질 없이 진행되도록 독려하는 차원에서 이를 항공사에 대한 ‘항공교통서비스평가’에 반영하도록 국토교통부와 협의할 예정인바, 이를 계기로 향후에도 보다 많은 항공사들이 소비자 권익제고를 위한 구체적인 노력을 경주할 것으로 기대된다.

□ 공정위는 향후에도 항공, 여행 등 레저 및 국민생활 밀접 분야에서 소비자이익 저해행위를 지속적으로 모니터링하고 불공정약관을 시정하여 소비자의 권익 보호를 위해 노력할 계획이다.

[붙임 2] 불공정약관 시정 전후대조표

불공정약관 시정 전후대조표

① 영업시간 외에 환불을 제한하는 조항

사업 자별	수정 전 약관조항	수정 후 약관조항
노랑 풍선	<p>[환불요청] ▶환불 업무시간 1)평일(월~금):09:00~16:00, 주말 및 공휴일 제외 2)환불업무시간 외 요청하신 경우 다음 영업일에 순차적으로 진행되며, 규정에 따라 환불수수료가 변동될 수 있습니다.</p> <p>[약관/취소 수수료] ▶취소위약금 증빙 제공 및 계약해제 ※취소기준일은 취소를 통지한 날로 여행 사와 항공사의 업무 특성상 영업일(월~금 09:00~18:00, 공휴일제외) 기준입니다.</p>	<p>[환불요청] ▶환불 업무시간 1)평일(월~금):09:00~17:00, 주말 및 공휴일 제외 2)환불업무시간 외 요청하신 경우 다음 영업일에 순차적으로 진행되며, 규정에 따라 환불수수료가 변동될 수 있습니다. (단, 당일 취소 및 24시간 이내 상세 규 정은 아래 참고)</p> <p>[약관/취소 수수료] ▶취소위약금 증빙 제공 및 계약해제 ※ 취소기준일은 여행사와 항공사의 업무 특성상 영업일(월~금 09:00~18:00, 공휴일제외)기준입니다.</p> <p>※ 당일 취소 안내 <신설> 항공권 결제/발권 후 당일 23시 50분(한 국 시간)까지 취소 요청시, 결제하신 별 도의 항공사 취소수수료 및 여행사 발권 대행수수료(10,000원)는 부과하지 않으며, 전액 환불 됩니다. (1인 기준) (제외 항공사:그레이터베이항공,우즈베키스 탄항공/각 항공사별로 취소를 위한 추가 적인 요건이 있는 경우 해당 요건도 총 족되어야 합니다.)</p> <p>▶여행사 대행수수료 ...중략...</p> <p>※ 익일 취소 안내<신설> 대한항공,진에어,제주항공,티웨이항공,이 스타항공,아메리칸항공,에어캐나다항공, 델타항공,루프트한자독일항공,유나이티드 항공,에어프랑스,네덜란드항공,폴란드항 공,에어프레미아항공,뉴질랜드항공,에어 서울,일본항공,에어부산의 경우 발권 후 24시간 이내 취소 요청시 결제하신 항공 료 전액 환불이 가능합니다.(항공사 환불 수수료 및 여행사대행수수료가 발생되지 않습니다) 예) 9/19 09:00 발권시 9/20 09:00 까지 전체환불 적용 아시아나항공, 하와이안항공, 에티하드항</p>

		<p>공, ANA항공의 경우 출발일 기준 7일 이전 발권된 항공권의 발권 후 24시간 이내 취소 요청시 결제하신 항공료 전액 환불이 가능하며, 출발일 기준 7일 이내 발권된 항공권의 발권 후 24시간 이내 취소 요청시 항공사 환불수수료 및 여행사 환불대행수수료가 발생합니다.</p> <p>* 각 항공사별로 취소를 위한 추가적인 요건이 있는 경우 해당 요건도 충족되어야 합니다.</p>
<p>마이 리얼 트립</p>	<p>국제선 4. 환불/변경 <변경/환불 접수 가능시간> -환불 : 09:00~17:00(월~금) ▶ <u>환불/변경 접수 가능시간 외에 접수된 예약은 익일 영업시간에 처리되며, 접수일이 아닌 처리일 기준의 항공사 패널티와 취급 수수료가 발생합니다.</u></p>	<p>국제선 4. 환불/변경 <변경/환불 접수 가능시간> - 환불: 09:00~17:00(월~금) ▶ <u>환불/변경 접수 가능시간 외에 접수된 환불/변경 요청은 익일 영업시간에 처리되며, 항공사 (취소)수수료는 접수일이 아닌 처리일 기준으로 적용됩니다.</u> 접수 가능시간 외에 결제요청시 유의 바랍니다.</p> <p>단, 다음 사항은 예외적으로 각 항목에서 정한 내용에 따릅니다.</p> <p>1) <u>결제 당일 23:50(한국시간)까지 취소 요청한 경우(이하 '당일 취소'), 항공사 (취소)수수료 및 여행사 취급(환불)수수료 면제. 단, 당일 취소 정책을 미적용하는 그레이터베이항공(HB)의 항공권은 해당 없음</u></p> <p>2) <u>결제한 때로부터 24시간 내 취소를 허용하는 항공사의 항공권에 대해 결제한 때로부터 24시간 이내 취소 요청한 경우 항공사 (취소)수수료 면제. 이 때, 각 항공사별로 취소를 위한 추가적인 요건이 있는 경우, 해당 요건도 충족이 되어야 함.</u> <u>결제한 때로부터 24시간 내 취소를 허용하는 항공사 및 각 항공사의 구체적인 정책은 아래와 같음</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ 결제한 때로부터 24시간 이내 취소 시 항공사 (취소)수수료가 면제(이하 "면제지침")되는 항공사</p> <p>아메리칸 항공(AA), 에어캐나다(AC), 에어프랑스(AF), KLM네덜란드(KL), 델타항공(DL), 에티오피아항공(EY), 대한항공(KE), 진에어(LJ), 폴란드항공(LO), 루프트한자 독일항공(LH), ANA항공(NH), 에어뉴질랜드(NZ), 아시아나 항공(OZ), 에어서울(RS), 티웨이항공(TW), 유나이티드 항공(UA), 제주항공(7C), 에어프레미아(YP), 이스타 항공(ZE), 하와이안항공(HA), 일본항공(JL), 에어부산(BX)</p> </div>

		<p>단, 아시아나 항공(OZ), 하와이안항공(HA), 에티하드 항공(EY), ANA항공(NH)은 출발일 7일 이전 발권된 항공권에 대해서만 면제지침 적용됨</p>
모두 투어	<p>[항공권예약규정] <u>취소 및 환불규정</u> <u>환불업무는 영업일(영업시간)에만 가능하므로</u> <u>각별히 유의하시기 바랍니다.</u> <u>.영업일(영업시간):평일 월~금 09:00~17:00 /</u> <u>주말, 공휴일 환불접수 불가</u></p> <p>[요금규정 안내] [항공권환불] - 항공권 취소는 발권 당일 17시 전까지 요청 시 가능하며, 발권수수료는 환불되지 않습니다.(주중 업무시간 9~17시 내 신청된 건만 가능. 익일 이후는 환불 접수)</p>	<p>[항공권예약규정] <u>취소 및 환불규정</u> <u>[영업시간]</u> <u>평일 : 09:00~17:00</u> <u>주말 및 공휴일 휴무</u> <u>온라인을 통한 취소/환불요청은 업무시간 외에도 가능합니다.</u></p> <p>[요금규정 안내] [항공권환불] - 항공권 당일취소는 발권 당일 23시 30분에 한하여 가능하며, 이 경우 항공사 취소수수료와 여행사 취소대행수수료가 발생하지 않습니다. 단, 여행사 발권수수료는 환불되지 않습니다.</p> <p><u>23시 30분부터 24시 사이 접수되는 당일취소는 다음날 기준으로 항공사 취소수수료가 적용되어 환불처리되고, 여행사 취소대행수수료 3만원이 별도로 발생합니다.</u></p> <p>- 단, <u>아래 항공사리스트에 해당되는 항공권은 발권일시로부터 24시간 내로 항공권 취소시 항공사 취소수수료가 발생하지 않습니다.</u> 이 경우 여행사 취소대행수수료는 3만원이 부과되며, 발권수수료는 환불되지 않습니다.</p> <p><u>해당 항공사의 리스트는 다음과 같습니다.</u> <u>대한항공,아시아나항공,ANA항공,유나이티드항공,에어프랑스,네덜란드항공,에어프레미아,제주항공,폴란드항공,진에어,에어캐나다.에티하드항공,티웨이항공,뉴질랜드항공,아메리칸항공,델타항공,에어서울,루프트한자,이스타항공,하와이안항공,일본항공,에어부산</u> <u>(아시아나,에티하드,하와이안항공은 출발일로부터 최소 7일전 발권한 항공권부터 가능)</u></p>
온라인 투어	<p>[항공사 요금/수수료규정] *결제 후 당일 업무시간 내(평일 09~17시) <u>취소 시 항공사 수수료는 부과되지 않습니다.</u> <u>(업무시간 이후 취소 시, 수수료 부과)</u></p>	<p>[항공사 요금/수수료규정] <삭제></p>

[여행사 취소/환불규정]

***결제일 당일 취소**

항공권의 취소는 결제(발권) 당일 23:50 까지 취소 시 항공사 수수료 없이 가능합니다. 단, 일부 항공사의 경우 결제 당일 취소하는 경우에도 항공사 수수료가 부과될 수 있습니다(항공사 자세히 보기).

***결제일 이후 취소/환불**

결제 당일 이후는 별도의 항공사 수수료가 부과될 수 있습니다. 단, 일부 항공사의 경우 발권시점으로부터 24시간 내 취소 시 항공사 수수료 없이 가능합니다 (항공사 자세히 보기).

(항공사 자세히 보기)

결제(발권)일 당일 취소 시 항공사 수수료 부과 대상 항공사 안내
 - 해당 항공사는 결제(발권)일 당일 취소 시 항공사 환불 수수료가 부과됩니다.

항공사	부과기준
HB 그레이터베이항공	전체
HY 우즈베키스탄항공	전체
MF 하문항공	출발 당일
SC 산둥항공	출발 당일
UA 유나이티드항공	출발 당일
VN 베트남항공	출발 당일
SU 러시아항공	출발 당일
VJ 비엠텡항공	출발 24시간 이내
QH 뱀부항공	출발 24시간 이내

24시간 내 취소 시 항공사 환불수수료 면제 항공사

항공사	제한사항	수수료 면제기준
7C 제주항공		발권 후 24시간내 수수료 면제
AA 아메리칸항공		
AC 에어캐나다항공		
AF 에어프랑스항공		
BX 에어부산		
DL 델타항공		
EY 에티하드항공	출발 7일 이상 남은 경우에 한함	
JL 일본항공		
BX 에어부산		
KE 대한항공		
KL KLM네덜란드항공		
LH 루프트한자 독일항공		
LJ 진에어		
LO 폴란드항공	출발 6시간 이상 남은 경우에 한함	
NH ANA항공	출발 7일 이상 남은 경우에 한함	
RS 에어서울		
TW 티웨이항공		
UA 유나이티드항공		
YP 에어프레미아		
ZE 이스타항공		
NZ 에어뉴질랜드		
HA 하와이안항공	출발 7일 이상 남은 경우에 한함	
OZ 아시아나항공	출발 7일 이상 남은 경우에 한함	

[여행사 취소/환불규정]

2) 항공사 환불수수료 적용시점
 00시00분~23시50분 : 환불(취소) 요청일

[여행사 취소/환불규정]

2) 환불접수 가능시간

	<p>영업일(평일 월~금 : 09:00~17:00, 주말/공휴일 제외)만 가능합니다. 영업일 이외에 취소요청시 환불은 다음 영업일에 접수됩니다.</p>	<p>기준 항공사 환불수수료 적용 23시50분01초~23시59분59초 : 환불(취소) 요청일 익일 기준 항공사 환불수수료 적용</p>
<p>인터파크 트리플</p>	<p>[결제/발권] 주말/공휴일 결제 주말/공휴일은 정상업무가 없어 당일 취소가 불가하며 결제 완료 후에도 항공권 종류 및 시스템 상의 문제로 발권 진행이 원활하지 않을 수 있으니, 결제 승인과 관계없이 발권 완료 여부는 영업일 내 마이페이지 또는 여행특집사를 통해 확인하시기 바랍니다.</p> <p>즉시 결제 즉시 결제로 진행할 경우, 업무시간 이외에도 발권은 진행되나 당일 환불은 불가하며 환불 접수는 영업 시간 내에 진행되므로 환불 수수료가 발생하오니 이점 참고하시기 바랍니다.</p> <p>[환불] 환불접수 가능시간 월~금 : 09~17시 / 토,일,공휴일 : 환불 접수 불가(예약/발권 업무시간과 상이함)</p> <p>환불 접수 업무시간 이외에 취소 요청하신 경우, 환</p>	<p>[결제/발권] 주말/공휴일 결제 주말/공휴일은 정상업무가 없어 당일 취소가 불가<삭제> 결제 요청이후 항공권 종류 및 시스템 상의 문제로 발권 진행이 원활하지 않을 수 있으니, 결제 승인과 관계없이 발권 완료 여부는 마이페이지 확인 또는 영업시간 내 여행특집사를 통해 확인하시기 바랍니다.</p> <p>즉시 결제<삭제></p> <p>[환불] 환불접수 가능시간 월~금 : 09~17시 / 토,일,공휴일 : 환불 접수 불가 영업시간 이후 접수된 환불 요청 건은 그 다음 영업일 기준으로 처리되며, 이때의 취소규정이 적용됩니다.</p> <p>1.결제 당일 23시50분까지 무료취소 가능합니다.(단, 일부 항공사 제외) *비엣젯항공, 하문항공(2023.11.20.현재)</p> <p>2.[대한항공 외 21개 항공사]는 발권시로부터 영업일 기준 24시간 내 무료 취소 가능하며, 항공사 취소수수료 및 여행사 취소수수료는 부과되지 아니합니다. *위 22개 항공사는 아래와 같음 대한항공/아시아나항공/ANA항공/에어프랑스/KLM네덜란드/에어프리미아/제주항공/폴란드항공/진에어/에어캐나다/에티하드/티웨이/에어뉴질랜드/유나이티드항공/아메리칸항공/델타항공/에어서울/독일항공/이스타항공/하와이안항공/일본항공/에어부산</p> <p>3. [대한항공 외 20개 항공사]발권시로부터 영업일 기준 24시간이 경과한 경우와 그 외 항공사는 항공사 취소수수료와 여행사 취소수수료가 각 부과될 수 있으며, 운임규정에서 확인 가능합니다. 이때 여행사 취소 수수료 입금이 있는 때로부터 취소처리가 가능하오니 이 점 유의하시기 바랍니다.</p>

	<p><u>불은 다음날 접수됩니다.</u></p> <p>당일 취소 한국출발 항공권은 환불 접수 가능 시간 내 당일 발권 후 당일 환불하시는 경우, 항공사 페널티는 부과되지 않습니다.</p>	<p>환불 접수<삭제></p> <p>당일 취소 항공권 결제 당일 23:50 (한국시간)까지 취소 시, 발권대행 수수료를 포함한 결제금액 전액 환불 됩니다. (단, 일부 항공사 제외/구매하신 항공사의 요금 규정이 우선 적용) *비엠펙항공, 하문항공(2023.11.20.현재)</p>
<p>참좋은 여행</p>	<p>[취소 / 환불 규정]</p> <p>1.취소/변경/환불 가능시간 <u>취소/변경/환불 접수가능 시간은 월~금 09:00~17:00(토,일/공휴일 제외)에만 가능합니다.(토,일 및 공휴일에는 처리불가)</u> <u>영업시간 이후 취소/변경/환불 요청시 처리 일자가 익일 영업일 기준으로 접수되어 요청하신 날짜의 항공사수수료와 다르게 적용될 수 있습니다.(영업시간 이외 요청시 항공사 수수료 규정은 익일 영업일 기준으로 적용)</u> <u>영업시간 이외에 요청되어 항공사 취소/변경/환불수수료의 금액 변동 시, 당사에서는 책임지지 않습니다.</u> <u>항공권 취소는 발권 당일 17시 전까지 요청 시 가능하며, 발권수수료는 환불되지 않습니다.</u> <u>(주중 업무시간 월~금 09:00~17:00(토,일 및 공휴일 제외) 내 신청된 건만 가능. 업무시간 외 접수건은 익일 업무시간에 환불접수</u></p> <p>8. 당일취소 <u>당일취소는 월~금 10:00~17:00(토,일/공휴일 휴무) 내에 요청하신 경우만 가능합니다.</u> <u>단, 발권요청 후 당일 17:00까지 마이페이지 '온라인상담'에 요청하신 경우만 당일 취소가 가능하며 평일 17:00이후 결제 요청 및 토,일/공휴일 결제요청시에는 불가합니다.</u></p>	<p>[취소/환불규정]</p> <p>1.항공권취소/환불요청 항공권 취소/ 환불 요청은 영업시간과 무관하게 요청하실 수 있습니다.</p> <p>2.항공권취소/환불시 항공사 환불위약금의 적용 1)항공사 환불 위약금의 적용은 각 항공사의 요금 규정에 따릅니다. 2)영업시간 내에 취소/환불 요청 시 해당일 기준으로 항공사 환불 위약금이 적용되며, 영업 시간 외에 취소/ 환불 요청 시 다음 영업개시일 기준으로 항공사 환불 위약금이 적용됩니다. 3) 영업시간 : 평일 09:00~17:00(주말 및 공휴일 휴무)</p> <p>9. 발권 당일취소 1)항공권 발권당일 00:10~23:50 내 요청시 항공사 환불 위약금 없이 당일취소가 가능합니다.(전 항공사) 2)시스템 점검시간(매일23:50~00:10까지 20분간)중에는 당일취소 요청/처리가 불가합니다. 3)당일취소 요청 즉시 항공권 취소가 진행됩니다. -카드결제 항공권 : 항공권 취소/ 결제 카드 승인취소 ...중략.... 4)발권 당일취소시 항공사 환불 위약금은 별도로 발생하지 않으나, 여행사 발권 취급 수수료 10,000원(1인 기준, 성인/소아/유아 동일)은 환불되지 않습니다.</p> <p>발권완료 후 24시간 이내 취소</p>

		<p>1)일부 항공사에 한해 발권완료 시점 이후 24시간 이내 취소 시 항공사 환불 위약금 없이 항공권 취소가 가능합니다. ...중략...</p> <p>4) 발권완료 후 24시간 이내 취소 시 항공사 위약금 발생되지 않더라도 발권 취급 수수료 10,000원(1인 기준, 성인/소아/유아 동일)은 환불되지 않습니다.</p> <p>[발권완료 후 24시간 이내 고객 취소 요청 시 항공사 환불 위약금 미발생 항공사(21개 항공사)]</p> <p>대한항공, 아시아나항공, 티웨이항공, 에어뉴질랜드, 유나이티드항공, 진에어, 제주항공, 에어서울, 이스타항공, ANA항공, 일본항공, 에어캐나다, 에티하드항공, 에어프랑스, KLM네덜란드항공, 하와이안항공, 에어프레미아, 아메리칸에어라인, 델타항공, 루프트한자 독일항공, 폴란드항공</p> <p>위 21개 항공사 외 항공사의 경우에는 예약 후 24시간 이내 취소라하더라도, 환불 위약금이 발생합니다.</p>
<p>타이드스퀘어</p>	<p>[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 결제 및 환불(상세) 환불요청 항공권 환불은 평일 영업시간(09시~17시) 내 신청한 건에 한해 진행이 가능합니다.(결제/발권 완료 건에 한함) *평일 영업시간(09~17시) 외 시간이나 주말/공휴일에 환불을 신청할 경우 다음 영업일에 순차적으로 진행해 드립니다.</p> <p>[고객센터 내-FAQ안내 현황] <환불접수기간> 항공권 환불 요청은 업무 시간 내 요청건만 접수되며 업무시간 이외에 취소 요청하신 경우, 환불은 다음 업무시간에 접수됩니다.</p> <p>※환불 접수가능 시간 : 평일09:00~17:00까지</p> <p>[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 요금 규정(상세)/결제 및 환불(상세) 여행사 수수료 안내/환불수수료 결제 요청 후 취소/환불/변경 시 여행사 업무 수수료가 부과됩니다.(성인/아동 동일, 1인 기준) PRIVIA 수수료 : 30,000원 단, 발권 후 당일 18시 전까지 취소 시 20,000원 부과</p>	<p>[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 결제 및 환불(상세) 환불요청 항공권 환불은 결제/발권완료 당일 23시 40분까지 진행이 가능합니다. 결제/발권완료 당일 23시40분 이후 신청한 건은 다음 영업일에 순차적으로 환불 가능 (※ 수수료부과기준-업무처리일 기준 적용 됨)</p> <p>[고객센터 내-FAQ안내 현황] <환불접수기간> 항공권 환불은 결제/발권완료 당일 23시 40분까지 진행이 가능합니다.</p> <p>결제/발권완료 당일 23시40분 이후 신청한 건은 다음 영업일에 순차적으로 환불 가능 (※ 수수료부과기준-업무처리일 기준 적용 됨)</p> <p>[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 요금 규정(상세)/결제 및 환불(상세) 여행사 수수료 안내/환불수수료 ①결제/발권 당일 23:40까지 취소 PRIVIA 수수료 : 20,000 항공사 수수료 : 무료 (단, 그레이터베이 항공사,비엠펙항공 당일 출발 항공편 제외) 발권대행료 : 환불 가능</p>

		<p>② 결제/발권 당일 23:40 이후 취소 PRIVIA 수수료 : 30,000원(성인/아동 동일, 1인기준) 항공사 수수료 : 항공사 규정에 따름 발권대행료 : 환불 불가</p> <p>③ 결제/발권 24시간 이내 취소(22개 항공사) 단, 하기 대상 항공사의 경우 결제/발권 24시간 이내 수수료 없이 취소 가능 (대상항공사 : 아메리칸항공, 델타항공, 에어캐나다, 유나이티드항공, 루프트한자독일항공, 에티하드항공, 제주항공, 에어서울, 에어프레미아, 에어프랑스, KLM네덜란드항공, 대한항공, 아시아나항공, 티웨이항공, 진에어, 폴란드항공, 에어뉴질랜드, 일본항공, 하와이안항공, ANA항공, 이스타항공, 에어부산) PRIVIA 수수료 : 20,000 항공사 수수료 : 무료 발권대행료 : 환불 가능</p>
<p>하나 투어</p>	<p>[요금규정 안내] [항공권 환불] -항공권 취소는 발권 당일 17시전까지 요청 시 가능하며, 발권수수료는 환불되지 않습니다.(주중 업무시간 9~17시 내 신청된 건만 가능. 익일 이후는 환불 접수)</p>	<p>[요금/환불 규정 및 안내] [항공권 취소/환불]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 결제일 당일 취소(00:05~23:50) <ul style="list-style-type: none"> - 결제일 당일에는 수수료(항공사 환불 수수료, 여행사 환불대행수수료) 부과 없이 항공권 취소가 가능합니다. 단, 항공권 취소 요청 후에는 철회가 불가하며 발권대행 수수료(TASF)는 반환되지 않습니다. ...중략... ○ 결제일 익일 이후 취소/환불 <ul style="list-style-type: none"> - [취소 및 환불 요청] ...중략... 접수는 업무시간 기준이며, 업무시간 외 접수는 익일 영업일 기준으로 적용되어 환불 업무가 진행됩니다. ...중략... * 여행사 환불 대행 수수료는 부과되며, 항공사 환불수수료는 항공사의 지침에 따라 부과될 수 있습니다. <p>다만, 결제(발권) 후 24시간 내 취소를 접수(주말 및 공휴일 포함)한 아래 항공사의 경우 항공사 환불수수료 없이 항공권 취소가 진행됩니다. : 대한항공(KE), 티웨이항공(TW), 유나이티드항공(UA), 에어 뉴질랜드(NZ), 제주항공(7C), 에어서울(RS), 일본항공(JL), 전일본공수(NH), 진에어(LJ), 에어프랑스(AF), KLM네덜란드(KL), 폴란드항공(LO), 에어프레미아(YP), 이스타항공(ZE), 아메리칸에어라인(AA), 델타항공(DL), 에어캐나다(AC), 루프트한자(LH), 에어부산(BX)</p>

<p>[업무시간] -평일 09:00~17:00 -주말 및 공휴일은 상담/변경/취소/환불 등 업무 처리 불가</p>	<p>아시아나항공(OZ),에티하드항공(EY), 하와이안항공은 출발 7일 이상 남은 항공권에 한하여 결제(발권) 후 24시간 내 취소한 경우 항공사 환불수수료 없이 항공권 취소가 진행됩니다.</p> <p>[업무시간] -평일 09:00~17:00 -주말 및 공휴일 휴무</p>
--	---

* “붉은색 표시” 부분은 불공정성이 해소되지 않았다고 판단

② 환급정산금을 지연하여 반환하는 조항

사업자별	수정 전 약관조항	수정 후 약관조항
노랑 풍선	<p>[항공 특별약관] -여행자에게 환불이 완료되는 시점은 여행자가 회사로 항공권 환불요청을 한 후 영업일 기준 최대 90일 이내 이루어지며 항공사 사정에 따라 환불 완료 시점은 달라질 수 있다.</p>	<p>[항공 특별약관] -여행자에게 환불이 완료되는 시점은 여행자가 회사로 항공권 환불요청을 한 후 14일 이내 이루어집니다. 다만, 비엠텟항공, 가루다인도네시아항공, 홍콩익스프레스항공 등의 일부 항공사의 경우 심사 승인 절차에 따라 안내드린 기간보다 길어지는 경우, 추가 시간 소요시에는 개별 연락을 드립니다.</p>
마이 리얼 트립	<p>국제선 4.환불/변경 ▶환급 기간 항공권 환불은 처리 후 항공사와의 정산 기간을 거쳐 현금/카드로 환불처리까지 약15일~90일 정도 소요될 예정입니다. 단, 경우에 따라 항공사 정산 기간이 길어질 수 있습니다.</p> <p>[결제 단계] 10. 환불은 환불 접수일로부터 한달가량 소요됩니다.</p>	<p>국제선 4. 환불/변경 ▶환급 기간 항공권 환불은 항공사와의 <u>확인, 보고절차 및 정산기간을 거치게 되어 환불 접수일로부터 약 14일 가량</u> 소요됩니다. 항공사의 승인 또는 협의가 지연되는 경우 추가 소요될 수 있으며, 이 경우 고객님의 별도 통지하여 안내합니다. 또한 카드 환불의 경우 고객 결제일에 따라 환불기간이 달라질 수 있습니다.</p> <p>[결제 단계] 10. <삭제></p>
모두 투어	<p>[항공권예약규정] 취소 및 환불규정 ·당사는 항공권 발권 대행사로 항공사 간 환불처리시간이 소요되므로 환불완료까지 최대 30일 이상 소요될 수 있습니다.</p> <p>[항공일반약관] 제9조(항공권 환불)</p>	<p>[항공권예약규정] -환불 소요기간은 항공사 및 카드사 환불접수절차를 고려하여 <u>통상 15일 가량</u> 소요될 수 있습니다. -단, 통상의 소요기간보다 지체되는 경우 별도 고지합니다.</p> <p>[항공일반약관] 제9조(항공권 환불)</p>

	3. '여행자'에게 환불이 되는 시점은 '당사'로 항공권 환불 요청을 한 후 <u>30~50일 이내</u> 에서 이루어지며	3. 환불 소요기간은 항공사 및 카드사 환불접수절차를 고려하여 <u>통상 15일 가량</u> 소요될 수 있습니다. 단, <u>통상의 소요기간</u> 보다 지체되는 경우 별도 고지합니다.
온라인 투어	[여행사 취소/환불규정] 8)환불소요기간 중략 환불은 항공사 확인 보고절차로 인하여 현금지불은 <u>영업일 기준 최대 20일</u> 이내 고객이 요청한 계좌로 환급되며,	[여행사 취소/환불규정] 8)환불소요기간 중략 환불은 항공사 확인 보고절차로 인하여 현금지불은 <u>최대 14일</u> 이내 고객이 요청한 계좌로 환급되며,
인터넷파크 트리플	[환불] 환불 기간 항공권 환불은 항공사와의 확인, 보고 절차 및 정산 기간을 거치게 되어 환불 접수일로부터 <u>약 30~50일 가량</u> 소요됩니다.	[환불] 환불 기간 항공권 환불은 항공사와의 확인, 보고 절차 및 정산기간을 거치게 되어 환불 접수일로부터 <u>약 14일 가량</u> 소요되며, <u>항공사와의 협의가 지연되는 경우 내지 카드 환불의 경우 추가 소요 될 수 있습니다.</u> 일정 기간 지연되는 경우 개별고지합니다.
참좋은 여행	[취소/환불 규정] 5. 환불 기간 환불 소요 기간은 규정 확인하여 항공사 접수 및 보고 절차로 인해 <u>접수일로부터 3~4주 정도 또는 그 이상</u> 소요됩니다.	[취소/환불규정] 6.환불소요기간 1) 환불 소요기간(카드 결제) 환불 신청 처리 이후 항공사/ 카드사 정산 절차 및 카드 결제일에 따라 상이하하며, <u>일반적으로 14일 이내</u> 에 처리 됩니다. 최종 환불 결과는 카드 소유주가 카드사를 통해 확인 가능합니다. 2) 환불 소요기간(현금 결제) 환불 신청 처리 후 <u>약 14일정도</u> 소요됩니다.
타이드스퀘어	[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 결제 및 환불(상세) 환불기간 회원님에게 환불되기까지는 여행사 환불 수수료 결제 및 규정 확인 후 항공사 요청, 보고 절차로 인해 <u>접수된 날로부터 30~50일 정도</u> 소요됩니다.	[항공권 결제 요청(구매 단계)시 안내] 결제 및 환불(상세) 환불기간 회원님에게 환불되기까지는 여행사 환불 수수료 결제 및 규정 확인 후 항공사 요청, 보고 절차로 인해 <u>접수된 날로부터 10~14일 정도</u> 소요됩니다. <u>단, 일부항공사는 심사/승인 절차에 따라 길어질수 있으며 추가 소요시에는 개별 연락을 드릴 수 있습니다.</u>
하나 투어	[요금규정 안내] [항공권 환불] -환불 소요기간은 항공사 및 카드사의 환불 접수 절차로 인하여 접수된 날로부터 <u>30~50일</u> 소요될 수 있습니다.(항공사, 카드사별로 상이함)	[요금규정 안내] [항공권 환불] -환불 소요기간은 항공사 및 카드사의 환불 접수 절차에 따라 상이하하며, <u>평균적(2주 이내)</u> 으로는 아래와 같이 진행됩니다. 가) 현금 결제 후 환불 요청 시에는 여행사에서 항공사로 환불 접수 후 고객님의 계좌 반영에 <u>약 11일~14일</u> 정보 소요됩니다.

		<p>나) 카드 결제 후 환불 요청 시에는 여행사에서 항공사로 환불 접수 후 평균적으로 <u>2주 이내</u> 심사/승인이 소요되며, 카드사의 이용내역을 통해 확인할 수 있습니다.(단, 일부 항공사 심사/승인 절차에 따라 안내드린 기간보다 길어지는 경우에는 별도 안내 드립니다.)</p>
--	--	--

[붙임 3] 구체적인 소비자혜택 예시

- ◆ 대한항공 미국행 항공권을 출발 62일 전(11.3.금요일) 15:00에 Q등급좌석 예약
 - ※ 출발일 91일 전까지 무료 취소, 90~61일전 3만원, 60~15일전 20만원, 14~4일전 24만원, 3일 이내 30만원의 환불위약금을 부과

■ 발권 당일 20:00시에 취소 시(당일 무료취소 적용 여부)

기준*	약관시정 후
항공사 환불수수료 20만원 부과	항공사 환불수수료 '0원'

* 영업시간 외 취소처리 불가로 항공사에 당일 접수 안되고 **영업일(월요일)** 기준 취소기준일이 59일 전으로 변경되어 20만원 부과

■ 발권 다음 날(주말) 14:00시에 취소 시(24시간 이내 무료취소 적용 여부)

기준*	약관시정 후
항공사 환불수수료 20만원 부과	항공사 환불수수료 '0원'

* 영업시간 외 취소처리 불가로 항공사에 당일 접수 안되고 **영업일(월요일)** 기준 취소기준일이 59일 전으로 변경되어 20만원 부과

- ※ 발권 다음 날이 평일인 경우 영업시간인 14:00시에 취소 시(항공사에서 직접 구매시 24시간 이내 무료취소임에도 여행사 구매시 무료취소 적용 여부)

기준*	약관시정 후
항공사 환불수수료 3만원 부과	항공사 환불수수료 '0원'

* 여행사의 영업시간이더라도 항공사와 시스템연결이 되지 않아 해당일의 수수료 부과

■ 출발 6일 전인 12.30.(토요일)에 취소 시(출발 기준일 변경)

기준*	약관시정 후
항공사 환불수수료 30만원 부과	항공사 환불수수료 '24만원' 부과

* 영업시간 외 취소처리 불가로 항공사에 당일 접수 안되고 **영업일** 기준 취소기준일이 1.2.(화) 3일 전으로 변경되어 30만원 부과

참고

여행사를 통한 항공권의 판매 구조

- 여행사는 국제항공운송협회(이하 ‘IATA’ 라 함)에 가입되어 있는 항공사로부터 항공권 발권대행 권한을 받기 위해 IATA와 대리점 계약을 체결하며, IATA의 BSP*시스템을 통해 항공권 좌석 조회와 판매, 판매대금정산 등이 이루어진다.

* BSP(Billing and Settlement Plan) 시스템은, 여행사가 국제선 항공권 판매대리점으로서 판매한 항공권의 대금을 항공사와 직접 결제하지 않고 정산은행을 통해 관리하는 제도임

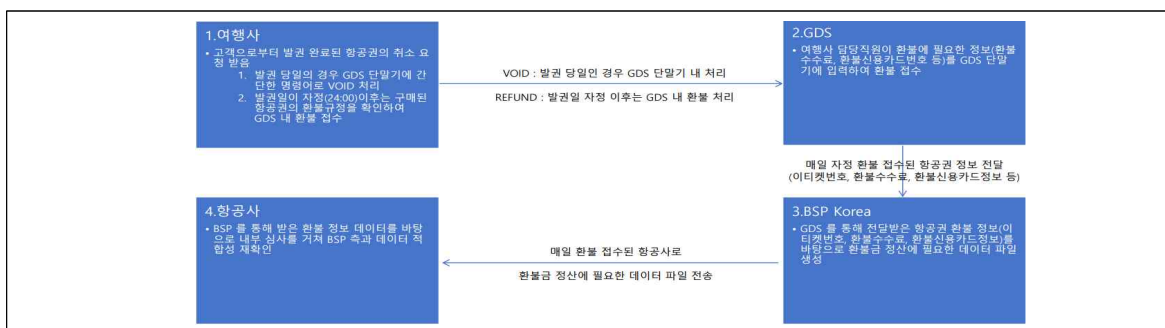
- 여행사가 항공권을 발권하려면, 항공사는 노선, 항공권의 유효기간, 좌석 클래스 등을 고려하여 가격을 정한 후, GDS* 시스템을 통하여 항공권에 대한 상품정보를 데이터베이스화하여 여행사에 전달한다.

- 고객이 여행사의 웹사이트 또는 앱을 통해 여러 항공사의 항공권 상품정보를 보고 예약 요청하면, 여행사는 GDS를 통해 발권에 필요한 정보를 입력한 후 항공권을 발권한다. 항공권 대금은 BSP 시스템을 통해 정산이 이루어진다.

* GDS(Global Distribution System)란 여러 항공사의 비행 스케줄, 좌석정보, 공항정보 등 항공권에 관한 정보를 통합 제공하여 항공권의 예약 및 발권을 가능하게 하는 여행 종합정보 통신시스템을 말함

- 반면, 항공권의 취소 요청이 오면, 여행사는 GDS에 항공권번호, 환불 수수료, 신용카드번호 등 필요한 정보를 입력하여 환불 접수하고, BSP 시스템에 접수 후 정산 처리가 되며 현금 결제일 경우 다시 고객의 계좌에 환급금을 입금해 줌으로써 환불 처리가 마무리된다.

<여행사 항공권 취소(환불) 처리 업무 흐름도>



[자료 : (주)씨알에스코리아]