coupang newsroom

자주 묻는 질문: 여행/티켓 ep.2

2026. 7. 31.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 일상에 늘 함께하다 보니 궁금한 점이 생길 때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주 묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 열 번째 시리즈는 여행/티켓입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주 묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [해외 항공권] 결제 후 지불 수단을 변경할 수 있나요?
2. [해외 항공권] 탑승 수속은 언제까지 해야 하나요?
3. [해외 항공권] 미국 무비자(ESTA) 체크사항이 있나요?
4. [해외 항공권] 노쇼(No-Show)란 무엇인가요?
5. [해외 항공권] 예약 시 여권 유효기간이 얼마나 남아 있어야 하나요?
6. [해외 호텔] 결제수단을 변경하고 싶습니다.
7. [해외 호텔] 디포짓(Deposit)이 무엇인가요?
8. [해외 호텔] 객실 요금에 부가가치세(VAT)가 포함되어 있나요?
9. [해외 호텔] 사전에 취소를 요청하지 않고 체크인을 못하면 취소 수수료는 어떻게 되나요?
10. [해외 호텔] 조식이 포함된 경우 조식을 먹지 않으면 환불되나요?
11. [해외 호텔] 도시세(City Tax)와 리조트피(Resort Fee)는 무조건 지불하는 건가요?
12. [해외 호텔] 호텔에 바우처 없이 체크인 할 수 있나요?
13. [해외 호텔] 고층, 금연실과 같은 요청사항을 사전에 확정받을 수 있나요?

[해외 항공권] 결제 후 지불 수단을 변경할 수 있나요?

결제 정보가 항공권에 입력되기에 발행된 이후에는 지불 수단 변경이 불가합니다. 지불 수단 변경이 불가피한 경우에는 구입한 항공권을 환불한 후 다시 구매해야 하며, 이때 요금 규정상 표기되어 있는 환불 수수료가 적용됩니다.

[해외 항공권] 탑승 수속은 언제까지 해야 하나요?

항공사마다 차이는 있으나 출발 시간 기준으로 1시간 이전에는 탑승 수속이 마감됩니다. 성수기에는 탑승 수속 및 출국 심사에 시간이 많이 걸리니, 출발 2~3시간 전에는 공항에 도착하여 안전하게 출국 수속을 진행해 주시기 바랍니다.

[해외 항공권] 미국 무비자(ESTA) 체크사항이 있나요?

미국이 도착지 또는 경유지인 경우 비자 면제 프로그램을 이용하기 위해서는 반드시 미국 ESTA 전자여행허가서를 발급받아야 합니다. 이때, 여행 기간은 90일 미만이어야 하며, 방문 목적이 관광 또는 사업이어야 합니다.

전자여행허가(ESTA) 홈페이지에서 온라인으로 신청서 작성 후 승인을 받아야 합니다. 신청은 여행 전 언제든지 가능하지만, 늦어도 출발 72시간 전까지 신청하시길 권장합니다. 승인번호를 받은 후 승인 내역을 반드시 출력하여 이용해 주시기 바랍니다.

- 전자여행허가(ESTA) 홈페이지 : https://esta.cbp.dhs.gov/

[해외 항공권] 노쇼(No-Show)란 무엇인가요?

항공권 구매처로 사전에 취소 요청 없이 탑승하지 않는 것을 노쇼(No-Show)라고 합니다. 노쇼(No-Show)를 하면 항공사 규정에 따라 별도의 수수료가 발생하거나 항공권의 유효성이 상실될 수 있습니다.

[해외 항공권] 예약 시 여권 유효기간이 얼마나 남아 있어야 하나요?

여권 유효기간은 출국일 기준으로 최소 6개월 이상 남아 있어야 합니다. 그 미만인 경우 탑승 수속 및 출국이 불가할 수 있으니 주의해 주세요.

[해외 호텔] 결제수단을 변경하고 싶습니다.

예약 후 결제수단 변경은 불가합니다. 기존 예약을 취소한 후 다시 구매해 주시기 바랍니다. 단, 기존 예약 취소 시 환불 조건을 먼저 확인해 주세요.

[해외 호텔] 디포짓(Deposit)이 무엇인가요?

디포짓(Deposit)이란 투숙 시 발생할 수 있는 추가 비용(객실 미니바, 전화 요금, 시설 파손 등)의 미납 및 지불 거부 등에 대비하여 받는 보증금입니다. 이는 객실 요금을 중복으로 결제하는 것이 아니며 투숙 완료 후 추가 비용이 없으면 승인을 취소하거나 매입을 하지 않습니다. 대부분의 호텔은 카드 가승인으로 진행하지만, 간혹 일부는 현금을 받기도 합니다.

[해외 호텔] 객실 요금에 부가가치세(VAT)가 포함되어 있나요?

네, 모든 해외 호텔 요금에는 부가가치세(VAT)와 봉사료가 포함되어 있습니다. 단, 예약한 지역과 호텔 규정에 따라 발생할 수 있는 도시세(City tax)와 리조트피(Resort fee)는 포함되어 있지 않습니다.

[해외 호텔] 사전에 취소를 요청하지 않고 체크인을 못하면 취소 수수료는 어떻게 되나요?

체크인을 하지 않은 경우 노쇼(No-show)로 처리되어 환불되지 않습니다.

[해외 호텔] 조식이 포함된 경우 조식을 먹지 않으면 환불되나요?

아니요. 조식을 이용하지 않더라도 조식 요금은 환불되지 않습니다. 조식을 이용하지 않을 가능성이 있다면 조식 미포함 객실을 예약할 것을 권장합니다.

[해외 호텔] 도시세(City Tax)와 리조트피(Resort Fee)는 무조건 지불하는 건가요?

도시세와 리조트피는 예약한 지역과 숙박 업체의 규정에 따라 다양합니다. 도시세와 리조트피가 발생하면 호텔 등 숙박 업체에서 지불하면 됩니다.

[해외 호텔] 호텔에 바우처 없이 체크인 할 수 있나요?

체크인 시 바우처를 제출하지 않으면 정보 확인 등 체크인 과정에서 문제가 발생할 수 있으니 가급적 바우처는 출력해서 제출하시기 바랍니다. 출력이 어려운 경우에는 바우처를 이메일 등에 저장하여 문제 발생 시 바로 확인할 수 있도록 준비해 주세요.

[해외 호텔] 고층, 금연실과 같은 요청사항을 사전에 확정받을 수 있나요?

요청 사항을 호텔에 전달해 드리지만, 사전 확정은 100% 보장되지 않습니다.

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주 묻는 질문' 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

자주 묻는 질문: 여행/티켓

취재 문의 media@coupang.com