

수신: 모든 여행사

제목: 에티오피아 항공 GDS/CRS 예약 및 발권 정책 업데이트

친애하는 여행 파트너 여러분,

에티오피아 항공의 GDS/CRS 예약 및 발권 정책의 중요성을 다시 한번 강조하고자 합니다. 이 정책은 2017년 2월 1일부터 시행되었으며, 예약 절차를 간소화하고 불필요한 GDS 위반을 줄이며, 운영 비효율성을 최소화하기 위해 마련되었습니다. 이러한 운영 비효율성에는, 좌석 재고에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 제거되지 않은 비활성 구간 및 부적절한 예약행위 등이 포함됩니다.

첨부된 정책 문서는 몇 가지 수정 사항을 포함하고 있으며, 여행사를 통한 모든 예약(OTA/온라인 여행사 포함) 및 GDS 플랫폼을 통해 에티오피아 항공의 좌석 재고에 접근하는 모든 기관에 대한 주요 지침으로 작용합니다. 모든 여행사는 소속 팀, 직원 및 계약업체들이 이 정책의 내용을 충분히 숙지하고 준수하도록 해야 합니다.

이 정책은 정기적으로 업데이트될 수 있으며, 에티오피아 항공은 변경 사항이 있을 경우 사전에 공지할 것입니다.

이러한 기준을 준수하는 데 협조해 주셔서 감사드리며, 앞으로도 성공적인 파트너십을 지속해 나가길 기대합니다.

에티오피아 항공 예약 및 발권 정책

서문 (Preamble):

이 예약 및 발권 정책(이하 "정책")은 CRS/GDS 가입자를 통한 예약 관리를 위해 추가된 사항으로, 여행사, 온라인 여행사, 기타 에티오피아 항공(이하 "에티오피아")의 좌석 재고에 접근하는 모든 기관(이하 "대리점")에 적용됩니다. 본 정책은 2025년 1월 9일 이후 출발하는 에티오피아 항공편의 예약 및 발권에 적용됩니다.

대리점은 모든 지점의 직원 및 계약업체가 본 정책을 숙지하고, 향후 수정 사항도 포함하여 이를 준수하도록 해야 합니다. 본 정책과 관련된 규정 및 절차는 에티오피아의 통보에 따라 언제든지 변경될 수 있습니다.

또한, 본 정책에 따라 예약 및 발권을 진행하는 대리점은 모든 관련 법률을 준수해야 합니다.

에티오피아 GDS/CRS 예약 및 발권 정책 조항:

1. 중복 예약 (Duplicate Booking)

에티오피아 항공이 정의하는 중복 예약은 동일한 승객 이름을 사용하여 동일한 노선 / 날짜 / IATA 번호에 대해 추가 항공편을 예약하는 경우를 의미합니다. 이는 비행편수, 탑승 캐빈/클래스, 상태 코드와 관계없이 적용됩니다. 중복 예약은 불필요한 CRS 비용을 증가시키므로 금지됩니다.

2. 허위 예약 (Fictitious Booking)

허위 예약이란 예를 들어, 이름을 "test/traveler/tourist/NTBA/passenger" 등의 일반적인 단어를 입력하거나, 성을 "A/B/C/D/E"와 같은 가상의 이니셜로 입력한 경우를 의미합니다. 허위 예약을 제거하면 좌석을 확보할 수 있으며, 불필요한 GDS 비용을 줄이는 데 도움이 됩니다.

3. 비활성 세그먼트 (Inactive Segments)

예약이 스케줄 변경, 발권 기한 도래, 항공편 취소 또는 기타 특별한 상황으로 영향을 받은 경우, 에티오피아 항공은 처음 예약을 진행한 대리점의 GDS Q방(Queue)으로 직접 예약을 전송하여 대리점이 변경 사항을 확인하고 비활성 세그먼트를 삭제할 수 있도록 합니다. 따라서 대리점은 에티오피아 항공이 취소한 예약에서 비활성 세그먼트를 신속하게 삭제하여 후속 조치를 취해야 합니다.

대리점은 HX, UC, US, NO, DL, UU 등의 모든 비활성 세그먼트를 출발 예정 시간 최소 24시간 전에 유효한 PNR에서 삭제하여 히스토리로 이관되게 합니다.

4. 반복적인 취소와 재예약 - 처닝 (Churning of Space)

에티오피아 항공은 "처닝 (Churning)"을 발권 기한을 우회하거나 좌석을 확보하려는 목적으로 반복적으로 취소 및 재예약하는 모든 활동으로 정의합니다. 대리점은 동일하거나 다른 항공편, 클래스, 날짜 또는 노선에서 발권 기한을 회피하려 하거나 기타 이유로 인해 반복적으로 취소 및 재예약하는 행위를 피해야 합니다. 이러한 행위는 과도한 예약 및 취소를 초래하여 에티오피아 항공의 GDS 비용을 증가시키게 됩니다.

또한, 처닝에는 에티오피아 항공이 취소한 세그먼트를 반복적으로 재예약하는 행위, 동일한 PNR 또는 여러 PNR 내에서 세그먼트를 반복적으로 예약 및 취소하는 행위, 동일한 GDS 또는 여러 GDS 내에서 반복적으로 예약 및 취소하는 행위도 포함됩니다.

5. 가상/패시브 세그먼트 (Passive Segments)

에티오피아 항공은 패시브 세그먼트를 GDS에서 입력되었으나 실제 발권으로 이어지지 않는 세그먼트로 정의하며, 이는 대리점이 일정표를 생성하거나 메모를 남길 때 일반적으로 사용 됩니다. 업계 표준에 따르면, 패시브 세그먼트는 항공사의 인벤토리 시스템에서 예약이 완료된 이후에 "발권을 목적으로만" 사용되어야 하며, 항공사 예약 시스템에 존재하는 예약과 일치해야 합니다.

6. 대기자 명단 (Waitlist)

대기자 명단 (Waitlist)은 만석 항공편 또는 기타 여행에 대한 좌석을 원하지만 예약이 완료 되지 않은 승객들의 목록으로, 예약 취소가 발생할 경우 순서대로 좌석을 배정받게 됩니다. 대리점은 모든 대기자 명단 예약을 출발 최소 24시간 전에 활성 PNR에서 제거해야 합니다.

7. 노쇼 (No-Show)

에티오피아 항공은 "노쇼(No-Show)"를 항공편 출발 24시간 전까지 시스템에 유지된 확정된 예약이지만, 승객이 실제 출발 시간에 공항에 나타나지 않은 경우로 정의합니다. 여행사는 예약 된 PNR을 정리하고, 발권되지 않은 모든 세그먼트 또는 여행하지 않는 승객의 세그먼트를 취소 할 책임이 있습니다.

8. 단체 예약 (Group Bookings)

대리점은 에티오피아 항공을 이용한 모든 단체 여행 예약을 반드시 에티오피아 항공 콜센터 또는 에티오피아 항공 티켓/예약 사무소를 통해 직접 진행해야 합니다.

9. CRS/GDS 이중 사용 (Dual CRS/GDS)

대리점이 두 개 이상의 CRS/GDS를 사용하는 경우, 동일한 CRS/GDS 내에서 특정 승객 일정(여정)을 예약 및 발권해야 합니다. 다른 GDS에서 이미 발권된 수동 PNR을 생성하는 것은 동일한 승객 그룹에 대한 불필요한 항공사 비용 증가로 이어지므로 허용되지 않습니다.

10. 연락처 정보 누락 (Contact Missing)

IATA Reso 830d 규정에 따라, 여행사는 승객에게 연락처 정보(휴대전화 번호 및/또는 이메일 주소)가 항공사에 제공되는 것에 대한 동의 여부를 반드시 확인해야 합니다. 이는 항공편 일정 변경이나 운항 차질이 발생할 경우 승객에게 연락하기 위함입니다.

에티오피아 항공은 여행사에게 PNR 내에 승객의 연락처 정보를 IATA 표준 "SSR CTC" 형식으로 입력할 것을 요구합니다. 만약 승객이 연락처 제공을 거부하는 경우에도, 해당 PNR에 "SSR CTC" 형식으로 이에 대한 내용이 입력되어야 합니다.

승객이 연락처 제공을 거부한 결과 발생하는 비용이나 보상에 대해, 에티오피아 항공은 어떠한 배상이나 책임도 지지 않습니다. SSR CTC 연락처 정보는 일반적으로 단기적인 항공 일정 변경이나 돌발 상황 발생 시에만 사용되며, 장기적인 스케줄 변경 (즉, 세그상태의 변경 - UN, WK, UN/TK, WK/SC 등)의 경우에는 예약 시스템에서 큐 메시지(Queue Message) 를 통해 여행사에 통보됩니다.

여행사는 고객과의 계약에 따라, 항공사로부터 받은 스케줄 변경을 포함한 중요한 정보들을 고객에게 반드시 전달해야 합니다. 이 의무를 준수하지 않아 승객이 추가 비용을 부담하거나 클레임을 제기하는 경우, 에티오피아 항공은 해당 비용/보상을 지급하지 않으며, 승객이 비용 청구를 원할 경우 여행사에 직접 요청하도록 안내할 것입니다. 또한, 항공사는 여행사에 대해 별도의 조치를 취할 권리를 가질 수 있습니다.

11. ADM 수수료 및 페널티 (ADM Fees and Penalties)

A) 정책 위반에 따른 페널티

에티오피아 항공은 본 정책을 위반하는 모든 행위를 엄격히 금지하며, 이에 따른 손실이 발생할 경우 대리점에게 책임을 부과할 것입니다.

정책을 준수하지 않을 경우 부과될 제재 사항은 다음과 같습니다:

Violations (위반사항)	Scope of Audit (심사범위)	Penalty (패널티)
RBD 위반	예약과 발권된 RBD가 서로 일치하지 않는 경우	예약 RBD와 발권된 RBD의 요금차액과 USD 100 (단, 예약 RBD의 운임이 없는 경우, 차상 위 RBD의 요금차액 징수)
과도한 재 예약 Churning	여행사, 또는 항공사에 의해 한 PNR 또는 서로 다른 PNR에서 재예약과 취소가 4회 이상 확인되는 경우	세그당 USD 15 불 부과 적발시, 이전 예약에 대해서도 소급 적용. 12% ADM 처리수수료 부과 적용대상
중복 세그 DUPE SEG	여행사의 중복 Segment 생성이 확인되는 경우	단일 심사 월별, 부정사용비용이 USD 15 이상인 경우 청구됨
그 외의 잘못된 사용	여행사의 다음과 같은 오용이 확인되는 경우, 허위예약, 비운항일, 틀린 운항편수, 잘못된 도시조합, 잘못된 예약 클래스, 잘못된 오픈세그, 잘못된 대기예약 클래스, 허위 이름 등. 출발 24시간 이내 취소된 세그 비용이 항공사로 부과되는 경우 여행사로 재부과됨	단일 심사 월별, 부정사용비용이 USD 15 이상인 경우 청구됨
비활성 예약	판매 불가능한 세그로 간주되는 HX/UN/NO/UC/US 등의 세그가 있는 여행사의 예약이 확인되는 경우	단일 심사월별, 부정사용비용이 USD 15 이상인 경우 청구됨
숨은 그룹 (그룹성 인디비 발권)	다수의 INDV 발권된 PNR들이 대형단체수요로 확인되는 경우, 이 사항은 ET 단체 운영 정책에 명확하게 금지됨	숨은 그룹에 대한 정책이 추가될 예정임
타 항공사와 연계된 MCT 위반	규정된 MCT를 충족하지 않는 것으로 확인된 경우	승객당 USD 100 부과
허위 이름	허구의 이름으로 된 예약이 확인되는 경우	승객당 USD 100 부과
좌석 확보를 위한 투기성 예약	실제 탑승객이나 판매 예정이 없음에도 미리 예약함. 출발이 임박한 시점의 하위클래스 좌석확보를 위하여 상위클래스 예약함. 과도한 대기예약생성 등이 확인되는 경우	승객당, 각 구간마다, USD 100 부과
중복 SEG	중복 세그로 확인되는 경우	승객당, 각 구간마다, USD 100 부과

기계적인 macros/scripts 사용	GDS에서 Function기능의 단축키를 사용하여 기계적인 좌석조회 기능을 사용하는 경우	회당 USD 5 부과
VOID 문서		보고주기 당 2% VOID 허용되며, 2%초과시 VOID 티켓당 USD 10부과
O&D 위반 Married Seg logic	O & D 체계를 따르지 않고, 임의의 예약을 만들기 위해 시스템을 조작하는 등 각종의 방법으로 예약하는 것이 확인되는 경우	요금/택스/커미션의 차액 부과
POC(여행 개시 지점)에 대한 위반	원하는 RBD 좌석확보를 위하여 승객의 실제여행일정의 순서에 맞지 않는 예약을 하는 경우	실제 탑승여정과 발권티켓 간의 요금차액 부과
신용카드 매입 반송 Charge back	카드소유자가 승객의 항공권 구매를 거절하거나, 여행사에서 카드도용, 위조사례로 확인되는 경우 항공사는 해당비용을 청구할 수 있습니다. 여행사에서는 항상 카드유효성과 카드사용이 위법하지 않은지 확인할 의무가 있습니다.	여행사로 매입 반송된 금액에 대해 debit 발행되며, 별도 수수료 부과
요금/판매 위반	구매된 티켓들의 요금 및 판매 조건의 규정준수 확인 (e.g. AP 조건, 여행사 판매가능 여부, add-on운임, 탑승제한기간, 예약클래스, 운임 미징수, 예약편수 조건, OAL 조건, 루팅, 판매 유효기간, 여행 유효기간/시즌 위반, 스태오버차지, 클래스 업셀차지, 커미션 과적용, 운임결합규정, 최소/최대 체류규정, 택스와 fee 미징수, 주말서차지, 소아/유아 할인 및 다른 특별 할인이요금들, 생년월일 체크, 운임 만료일, 판매화폐단위, 수하물 허용량, CIP규정위반: 오토/매뉴얼 판매에 관계없이 ET /OAL의 stock 발매 규정에 위반하는 경우	요금/택스/커미션의 차액 부과
오픈/대기 상태로 발권된 티켓의 운임 규정위반	확약예약이 요구되나, 오픈/대기 상태로 판매된 경우	Y 운임 기준 요금 차액
환불 규정위반	환불, 중복 환불된 티켓의 적절한 처리여부	요금/택스/커미션의 차액 부과
재발행 규정위반	재 발행 티켓들의 적절한 처리여부	요금/택스/커미션의 차액 부과
부적절한 요금 결합 (클래스 결합)	규정에 어긋나는 요금 결합	클래스 결합이 허용되는 차상위 요금과의 차액 부과
네고 필요 좌석과 자유판매 가능좌석 간의 결합판매	한 출발지&목적지 여정에서 오스 승인없이 네고 필요한 좌석과 판매가능 좌석 간에 결합 판매된 경우	판매가능 요금/RBD와의 차액 부과
수하물 허용량	티켓에 인쇄된 수하물 허용량과 실제 Fare/POS/Deal code, etc. 에 해당되는 승인된 허용량과 다를 경우	실제 EXB요금과의 차액 부과
이의제기 Disputes	여행사에서 비용 부과에 대한 거부로 이의제기한 경우	거절 또는 승인
판매 제한된 국가에서의 SOTO/SOTI 판매	SOTO/SOTI 판매제한지역에서 티켓팅 된 경우	해당 캐빈의 최상위운임 징수

B) 접근 제한/계약 해지 (Loss of Access/Termination):

본 정책을 반복적으로 위반하거나 미납된 수수료를 지불하지 않을 경우, 에티오피아 항공의 좌석 재고 조회, 예약 및 발권 권한이 제한되거나 박탈될 수 있습니다.

C) ADM 처리 수수료 (ADM Processing fee):

감사 절차 비용을 충당하기 위해, 모든 ADM(Agent Debit Memo) 금액의 12%가 USD(또는 해당 지역 통화 기준)로 추가 부과됩니다.