

(ZA) SKY ANGKOR AIRLINES

ADM 정책

[AGENCY DEBIT MEMO]



본 정책은 2024년 2월 22일부터 유효하며 이전의 ADM 정책을 대신합니다.

본 정책은 추후 별도의 공지가 있을 때까지 유효합니다.

스카이앙코르항공은 상시 본 문서를 수정할 수 있는 권한이 있습니다.

최신 버전은 www.skyangkorair.com 에서 언제든지 확인할 수 있습니다.

문의처 : krbp@skyangkorair.com , khbsp@skyangkorair.com

Agent Debit Memo (ADM) 정책

1. 개요

IATA Resolution 850m 에 따라 항공사는 항공권에 대한 심사를 하고 ADM 을 발행할 수 있습니다. 이에 의거하여 스카이앙코르항공은 ADM (Agency Debit Memos) 정책을 공표합니다. 이는 ADM 이 발행되는 상황을 명확히 하고 스카이앙코르항공이 적용할 지침을 강조하기 위한 목적입니다.

ADM 은 운임규정, 예약, 발권, 세금, 커미션, 판매, 재발행, 환불 보고와 같은 모든 유형의 위반에 대해 발행될 수 있습니다. (이에 국한되지 않음) 아울러 동일한 티켓에 상이한 사유로 인하여 두 개 이상의 ADM 이 발행될 수 있습니다.

2. 총칙

스카이앙코르항공 BSP 표준 트래픽 다큐먼트를 발행 및 사용과 관련된 대리점의 거래가 IATA Resolution 850m 규정 및 스카이앙코르항공 요금규정을 준수하였는지 확인하고 ADM 을 발행하여 거래금액을 징수하거나 조정합니다. 이는 모든 판매채널에 동일하게 적용되며, 페널티가 명확하게 명시될 시 적절하고 합리적인 방법으로 금액을 징수합니다. 운임 종류에 상관없이 969 로 발행된 모든 것에 대한 심사가 이루어집니다.

만약 여행사가 규정이나 정책을 위반한 Segment 를 포함한 PNR 에서 발권하였을 경우, ADM 또는 인보이스가 발행됩니다. ADM 은 사용된 Ticket stock 에 상관없이 발행됩니다. 예약이 타 여행사나 대리점에 의해 생성되더라도, 발권 여행사가 규정/정책 위반에 대한 책임이 있습니다.

심사 항목은 하기 내용과 같습니다.

- 발권 및 환불 정책 위반
- 예약 규정 위반

3. ADM ADMIN FEE 징수 규정

항공권 발행, 재발행 및 환불 과정을 모두 심사합니다. 이는 수동 또는 자동으로 발권된 모든 운임(공시, 상용, TO, 단체 운임 및 조건 포함) 및 운임 규정, Surcharge, 커미션, TAX 및 지불 방법을 포함합니다. 또한 취소, 환불 또는 사용되지 않은 항공권에 대해서도 ADM 이 발행됩니다.

하기 위반 사항 확인 시, 해당 항목 별 ADM 관리 수수료 고정금액 이 부과됩니다.
(ADM 관리 수수료 하단 참조)

ADM 사유	KR (KRW)	KH (USD)	TH (THB)	CN (CNY)(
운임 규정 미준수	20,000	15	540	110
환불 규정 미준수				
TOUR/WAIVER CODE 오류				
커미션 관련 위반	15,000	10	360	75
부적절한 운임, 택스 및 수수료 징수	8,000	5	180	40
신용카드 부정사용	8,000	5	180	40
Avoidance the ticket deadline	15,000	10	360	75
False name booking / Duplicate booking	15,000	10	360	75
Churning	8,000	5	180	40
Unused/Passive Segment	8,000	5	180	40
승객 정보 오/미기입	8,000	5	180	40
사용 완료된 티켓의 환불/변경	75,000	50	1,800	400
출발 당일 발권 후 VOID (출발시간 12 시간 이내 및 출발 시간 후)	75,000	50	1,800	400

* Admin fee 는 TKT 별 징수

1) 운임 규정 미준수

- a. 잘못된 운임 적용 및 결합
- b. 잘못된 Fare Basis 또는 IT Code 입력
- c. IATA ticketing 규정을 따르지 않은 Fare Calculation Line

2) 환불 규정 미준수

- a. 환불 운임 및 Taxes/Fees/Charges (TFCs)/Surcharges 의 잘못된 계산
- b. 취소 수수료 및 환불 수수료의 잘못된 적용
- c. 환불 커미션 (Commission recall) 금액의 잘못된 계산
- d. 발권 시와 다른 결제 수단으로 환불
- e. 항공권 유효기간이 지난 환불

3) TOUR/WAIVER CODE 오류

- a. 해당 사항 없는 TOUR/WAIVER CODE 기입
- b. WAIVER CODE 가 미기입될 시 WAIVER 적용 불가 (Admin fee + 해당 티켓 페널티 부과됨)

4) 커미션 관련 위반

해당 사항 없는 구간의 적용 및 커미션 초과 적용 (standard & supplementary)

5) 부적절한 운임, 택스 및 수수료 징수 표기

해당 사항 없는 택스 코드 입력 등

6) 신용카드 부정사용

- a. 대리점 항공권과 관련한 신용카드 부정 사용 행위로 인해 ZA 로 채무가 청구되는 경우, IATA resolution 890 에 의거하여 모든 비용을 대리점에 청구하여 징수
- b. 로컬 신용카드 계약에 따라 허용되지 않는 신용카드 사용 및 커미션 적용한 대리점 항공권

7) Avoidance the ticket deadline

기한 연장을 위하여 (TL) 같거나 또는 상이한 클래스의 동일 여정 반복 취소 및 예약.

8) False Name / Duplicate Bookings

동일한 승객 명으로 생성된 하나 또는 다수의 PNR 내 동일 또는 상충 항공편 좌석 중복 예약

9) Churning

기한 내 (TL) 발권 진행 없이 하나 또는 다수의 PNR 내 같거나 또는 상이한 클래스의 동일 여정 반복 취소 및 예약.

5 회 이상의 Churning Case 부터 ADM fee 부과

*부과 페널티 예시

4 회: (4-4) times X KRW 8,000 = KRW 0 (no penalty)

5 회: (5-4) times X KRW 8,000 = KRW 8,000

6 회: (6-4) times X KRW 8,000 = KRW 16,000

10) Unused Segments / Passive Segments

- a. 출발 24 시간 전 삭제되지 않은 미발권/미사용 Segments (HX, UN, UC, NO, SC, TK, US, PN, HL, or WK)
- b. 출발 24 시간 전 삭제되지 않은 미발권/미사용 Passive Segments (GK, PK, YK, DS etc.)

11) 승객정보 오/미기입

- a. 승객 정보 미기입 (연락처)
- b. 승객 정보 오기입 (실제 승객 여권정보와 다른 경우)

12) 사용 완료된 티켓의 환불/변경

사용이 완료된 티켓을 환불 처리하거나 변경 처리하는 경우

13) 출발 당일 발권 후 VOID

출발 날짜 당일에 발권 후 탑승시간으로부터 12 시간 이내 및 탑승 시간 후 VOID 처리하는 경우
(EX) 2/28 ZA678 19:00 , 2/28 03:00 에 발권 후 2/28 18:00 에 VOID 하는 경우)

4. ADM 처리 절차 및 대리점 이의 절차

1) ADM 관리 수수료

티켓 당 부과 기준 (3 페이지 참조)

2) ADM 금액

운임, 택스 또는 기타 수수료 등이 불완전 징수된 경우 청구되어야 하는 운임과 실제 발권 운임 간의 차액이 ADM 금액으로 반영되며 발권 규정을 준수하지 않은 완전 징수 항공권의 경우 티켓 당 ADM 발행으로 인한 ADM Admin fee 가 청구됨

3) ADM 면제 원칙

- a. 로컬 BSP 신용 카드 매입 불가 또는 승객 지불 거절 등의 사유로 ADM 발행 시 대리점 귀책 사유에 해당되지 않으므로 관리 수수료 면제
- b. IATA Resolution 850m 에 따라, ADM 발행 오류 또는 발행 사유가 대리점에 귀속되지 않는 경우 ADM 발행 취소와 동시에 Admin fee 취소 또는 환불 등으로 탕감 조치

4) ADM 절차 및 이의 제기

IATA 규정 850m 에 의거하여,

- a. 최종 탑승일로부터 9개월 이내 BSP를 통하여 ADM이 발행될 수 있으며, 최종 탑승일을 확인할 수 없을 경우 해당 항공권의 유효기간 만료일을 기준으로 함. 명시된 기간 이후에는 대리점과 항공사 간에 직접 정산이 이루어져야 함
- b. 환불 조정을 위한 ADM 발행은 환불 문서가 처리된 BSP 송금일로부터 9 개월 이내에 가능하며 이후 기간의 조정은 대리점과 항공사가 직접 처리
- c. 스카이앙코르항공은 BSP link 를 통하여 ADM 을 발행하며, 실제 금액이 반영되지 않은 상태에서 대리점에 15 일의 소명 기간을 부여
- d. ADM 은 이의 제기 기간 15 일 경과 후 가장 빠른 청구 주기에 자동 반영되며 대리점의 이의 신청 및 항공사의 대리점 이의 제기 거부처리 후 첫 청구 가능기간까지의 시간이 소요됨
- e. 이의 제기 시 "Dispute reason" 란에 명확한 사유를 영문으로 입력해야 하며, 그렇지 못할 경우 이의 제기 반영 불가.