

## 여행사 및 NDC 판매자에 대한 ANA 유통 정책

전일본공수주식회사 (이하 "ANA"라고도 하며 "항공사"라고도 함)는 IATA Passenger Agency Conference 결의 매뉴얼, 결의안 824 섹션 3.2 및 4, 결의안 830d, 결의안 850m 및 결의안 890 에 따라 각 상품 및 서비스의 배포에 관한 다음 1 ~ 7 가지 원칙, 규칙 및 지침을 발표했습니다. GDS 를 통해 항공사 항공편을 예약하고 발권하는 모든 IATA 공인 및 비공인 여행사 (이하 "여행사"), ANA 와 '판매점 기본 계약'을 체결한 여행사와 NDC 를 통해 항공사 상품 및 서비스를 제공하는 NDC 애그리게이터 (이하 "NDC 판매자")를 포함한 모든 파트너는 항공사의 항공 운송 상품 및 서비스를 고객에게 제공할 때 다음의 각 원칙, 규칙 및 지침을 엄격히 존중하고 준수해야 합니다. 이러한 원칙, 규칙 및 지침은 모든 항공사 상품 또는 서비스를 표시, 광고, 예약, 판매 또는 발권하는 모든 여행사 및 NDC 판매자 (이하 통칭하여 "비즈니스 파트너"라고 함)에 적용되며 즉시 효력이 발생합니다.

예약 및 발권은 모든 여행사, '판매점 기본 계약'을 체결한 여행사 및 NDC 판매자(이하 통칭하여 "비즈니스 파트너")에게만 허용됩니다. 이러한 원칙, 규칙 및 지침은 항공사 상품 또는 서비스를 전시, 광고, 예약, 판매 또는 발권하는 비즈니스 파트너에게 적용되며 즉시 효력이 발생합니다.

ANA 유통 정책을 위반하는 경우, 비즈니스 파트너는 이를 항공사에 즉시 알리고 ANA 유통 정책에 기재된 조치와 책임을 따라야합니다.

발권 대행 역할을 하는 ANA 비즈니스 파트너는 예약 여행사가 당사의 유통 정책을 준수하도록 관리 및 감독할 의무가 있으며, 예약 여행사가 이 정책을 위반하는 경우 발권 여행사가 책임을 져야 합니다. ANA 는 예약 여행사를 대신하여 비즈니스 파트너에게 ADM/ invoice 을 발행하고 벌금을 부과할 수 있습니다. 판매점 기본 계약을 체결한 여행사는 판매점 기본 계약의 약관을 준수해야 합니다.

## 1. ANA Flight Data\* 1 관련

각 비즈니스 파트너는 ANA의 Flight Data 및 이와 관련된 모든 저작권, 데이터베이스 및 기타 지적 재산권에 대한 모든 권리, 소유권(권원) 및 이권에 대해 ANA가 소유, 통제 및 보유함을 인정하고 이에 동의해야 합니다. 비즈니스 파트너가 항공사의 항공편 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하거나 표시하는 경우 비즈니스 파트너는 Flight Data 및 정보를 변경하거나 고칠 수 없습니다.

\*1 : Flight Data에는 운항스케줄, 운임, 좌석 상황, 공석 상황, 좌석 지정, 서비스, 항공편 정보, 상용 고객 프로그램 계정 정보, 항공사가 제공하는 추가 상품 및 서비스가 포함될 수 있지만 이에 국한되지 않습니다.

## 2. 재배포 관련

비즈니스 파트너는 (i) GDS, (ii) 온라인 여행사, (iii) 메타서치 사이트, (iv) 온라인 여행 플랫폼 또는 (v) ANA의 해당 정책을 준수하지 않는 부적절한 웹 페이지 또는 응용 프로그램에 (이하 "제한 사업자"라 한다) 직/간접적으로 항공사의 Flight Data 및 기타 종류의 콘텐츠를 재배포, 공유 또는 다른 방식으로 제공할 수 없습니다. 비즈니스 파트너는 제한된 사업자로부터 항공사의 Flight Data 또는 콘텐츠를 받을 수 없으며, 제한된 사업자가 ANA의 콘텐츠를 제공하기 위해 비즈니스 파트너와 연결하도록 허용할 수 없습니다. 비즈니스 파트너는 항공사가 명시적으로 승인하지 않은 방식으로 Flight Data를 배포하거나 공유할 수 없습니다. 항공사는 제 2항에 따라 어떤 웹페이지 또는 응용 프로그램이 적합하지 않은지 단독 재량으로 결정합니다.

## 3. 운임, 수수료 및 발권 관련

항공사의 운임을 포함한 모든 항공사 상품 또는 서비스에 대한 간행물 또는 기타 안내문은 항상 모든 관련 세금, 공항 요금 및 기타 모든 의무 부과금, 요금 및 수수료를 포함해야 합니다. 비즈니스 파트너는 모든 공시 운임\* 2, 운임 규칙, 조건, 규정 및 항공사가 제공하는 기타 정보를 정확하게 표시하고 설명해야 합니다. 비즈니스 파트너는 항공사의 공시 운임 및 운임 규정 및 조건을 엄격히 준수해야 합니다. 비즈니스 파트너는 항공사의 서면 동의 없이 구매 가격, 운임 또는 취소/변경 규정을 변경할 수 없습니다.

비즈니스 파트너가 고객에게 서비스에 대한 요금 또는 기타 수수료를 청구하는 경우, 구매 시점에 해당 요금 또는 수수료를 고객에게 별도로 명확하게 공개해야 합니다. 이러한 서비스 수수료가 의무적이고 관련 법률에서 요구하는 경우 소비자에게 표시되는 총 가격에도 포함될 수 있습니다. ANA는 비즈니스 파트너에게 고객이 동의한 요금 또는 수수료에 대한 문서를 제공하도록 요청할 수 있습니다.

비즈니스 파트너는 본 정책, ANA의 운송 계약, 해당 운임 및 기타 해당 계약에 의해 승인되지 않은 제한된 사업자의 발권 또는 기타 행위를 지원, 허용 또는 촉진해서는 안 됩니다. 승인되지 않은 행위에는 Back Date or Past Date Ticketing<sup>\*3</sup>, Back-to-Back Ticketing<sup>\*4</sup>, Hidden Cities/Points Beyond Ticketing<sup>\*5</sup>, and Throwaway Ticketing<sup>\*6</sup>이 포함됩니다. 규제 대상은 공시 운임과 관련된 운임 규정을 변경하는 것이 금지되어 있습니다.

<sup>\*2</sup> 공시 운임 : 항공사가 승인한 유통 시스템을 통해 판매되고, 항공사와 고객에게 법적 구속력이 있는 운송 계약 가격에 해당하는 항공사가 공시하는 모든 운임.

<sup>\*3</sup> Back Date or Past Date Ticketing : 고객의 여정에 적용되는 운임 또는 운임 규정을 변경하기 위해 발권 날짜를 수동으로 조정하는 행위.

<sup>\*4</sup> Back-to-Back Ticketing : 적용 가능한 운임 규정(예: 왕복 조건 또는 최소 체류 조건)을 우회할 목적으로 여러 장의 항공권을 예약하는 행위.

<sup>\*5</sup> Hidden Cities/Points Beyond Ticketing : 더 낮은 요금을 산출하기 위해 승객의 실제 출발 지점 이전 또는 승객의 실제 목적지보다 먼 지점까지 예약, 발권하고 그 항공권을 사용하는 행위.

<sup>\*6</sup> Throwaway Ticketing : 편도 또는 부분 여행만을 위해 연결 및 왕복 항공권의 예약 및 발행 또는 사용하는 행위.

#### 4. 카드 결제 관련

항공사는 유효한 고객의 신용 카드 사용만 승인하며, 비즈니스 파트너는 어떠한 경우에도 가상 카드 번호(VAN) 또는 익명 카드와 같은 가상 카드를 사용할 수 없습니다. 비즈니스 파트너의 이름으로 발급된 신용카드 또는 기타 카드는 항공사가 서면으로 승인하지 않는 한 허용되지 않습니다. 결의안 890 과 ANA 유통 정책이 서로 상충하는 경우, ANA 유통 정책이 우선적으로 적용됩니다.

## 5. 관련 법률, 규칙 및 규정의 준수

모든 비즈니스 파트너는 항공 운송 서비스의 광고, 판매 또는 유통과 관련하여 적용되는 모든 법률, 규칙 및 규정을 준수해야 하며, 불공정하거나 기만적 거래 관행 또는 불공정 경쟁으로 간주되는 어떠한 행위에도 관여해서는 안 됩니다.

## 6. 항공사의 지적 재산권 관련

각 비즈니스 파트너는 하기 사항을 포함하되 이에 국한되지 않는 항공사의 서비스 마크, 상표, 상호, Flight Data 및 기타 지적 재산과 관련된 지침을 존중하고 엄격하게 준수해야 합니다 :

- 비즈니스 파트너는 자체 웹 사이트 및 허용된 제 3 자 웹 사이트에 있는 서비스 마크, 상표, 상호 및 로고 등 항공사의 지적 재산을 엄격히 존중해야 합니다.
- 비즈니스 파트너는 항공사의 상표, 서비스 마크, 상호 및 로고에 대한 권한이 없다는데 동의합니다.

## 7. 고객 서비스 관련

각 비즈니스 파트너는 출발 전 고객을 전적으로 지원해야 합니다.

- 비즈니스 파트너는 비자발적 변경 및/ 또는 일정 변경을 포함한 항공편 출발일 전에 필요한 고객 지원 문제를 적절히 처리해야 합니다.
- 비즈니스 파트너는 최종 고객 관리를 용이하게 하기 위해 (전화번호와 이메일을 포함한) 고객의 연락처 정보를 항공사에 제공해야 하며, 또한 고객에게 해당 정보를 ANA 에 제공한다는 사실을 통지해야 합니다. 적절한 고객 연락처 정보를 제공하지 못한 경우 항공사는 발생한 손실 또는 손해에 대해 청구할 수 있습니다. 고객의 개인 정보 취급은 ANA 의 개인 정보 보호 방침에 따릅니다.
- 비즈니스 파트너는 고객의 민감 정보를 보호해야 합니다.

- 비즈니스 파트너는 항공 여행에 관한 명확한 정보를 고객에게 보내야 합니다. (예약 번호, 항공권 번호, 출발지/목적지, 항공편 날짜/편명 포함)

비즈니스 파트너는 그들의 하청업체에서 예약하거나 발행한 Traffic Document\*7 에 대해 비즈니스 파트너가 직접 발행한 Traffic Document 와 동일하게 환불 등 적절한 지원 서비스를 고객에게 제공할 책임이 있습니다.

\*7 : " Traffic Document "는 항공사 또는 항공사를 대신하여 비즈니스 파트너가 발행한 다음 문서들을 의미합니다.

- 승객 및/또는 수하물 운송을 위한 전자 항공권
- 여객 운송 관련 상품 또는 서비스에 대한 전자 기타 문서.  
(예 : 잔존가액, 초과 수하물 요금 또는 기타 요금 관련 문서)

## 8. ANA 유통정책 미준수에 따른 항공사 조치

비즈니스 파트너는 현재 ANA 유통 정책에 명시된 모든 규칙, 원칙 및 지침을 즉시 준수해야 합니다. 비즈니스 파트너가 ANA 유통 정책의 조항을 준수하지 않는 경우, 항공사는 하기 사항을 포함하되 이에 국한되지 않는 위반들을 방지하거나 제한하기 위해 항공사가 필요하다고 간주하는 모든 조치를 취할 권리가 있습니다 :

- 1) ANA 의 ADM/ACM 정책 위반 사실이 확인되었을 경우 ADM 또는 인보이스 발행.
- 2) 업무 지시서 또는 경고문의 발행.
- 3) 여행사의 전자 발권 권한을 일시적으로 취소하고 전자 발권 발급 및/또는 NDC 판매자의 항공사 상품 및 서비스 콘텐츠에 대한 액세스 권한을 금지 \*8

\*8 : 비즈니스 파트너가 더 이상 규정을 위반하는 행위를 하지 않는다고 판단되는 경우, ANA 단독 재량으로 상기 조치를 철회할 수 있습니다.

- 4) 여행사의 전자 발권 권한을 영구적으로 취소하고 전자 발권 발급 및/또는 NDC 판매자가 ANA 의 상품 및 서비스 콘텐츠에 액세스 할 수 있는 권한을 금지합니다.
- 5) ANA 는 여행사 및/또는 NDC 판매자의 ANA 유통 정책 위반으로 인한 법적 구제책을 추구할 권리를 보유하고 있습니다.

이상