

ANA 예약 정책

일반적인 설명

다음 ANA 예약 정책("정책")은 ANA 항공편(모든 NH 항공편)의 예약 및 발권을 위해 판매점 기본계약을 체결한 여행사 및 NDC 를 통해 연결된 판매 시스템뿐만 아니라 GDS/CRS 의 사용과 관련하여 가입자에게 분명한 기대치를 설정하기 위해 제정되었습니다. 이러한 규칙을 적용하면 비즈니스 고객의 마지막 좌석을 예약하는 동시에 승객에게 더 많은 좌석을 제공할 수 있기 때문에 고객에게 이익이 됩니다.

ANA 정책 위반으로 간주되는 GDS/CRS 및 NDC 를 통해 연결된 판매회사에 대해서는 ADM/인보이스 발행, 예약 취소 또는 예약 제한 등을 통해 적절하게 처리됩니다. ADM 은 발권 항공사(ticket stock used)와 관계없이 발행됩니다. 예약 규칙, 잘못된 유형의 발권 관행 및 각 항목과 관련된 수수료 등은 다음의 세부 사항을 검토하십시오.

* 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 를 발행하고 벌금을 부과할 수 있습니다.

*이하의 IATA 결의안 또는 상기 「판매점 기본계약」에 따라, ANA 는 비즈니스 파트너에게 이 정책을 제공할 수 있습니다.

IATA 결의안 824, 3.3.1

대리점은 항공사의 서비스와 항공사가 승인한 다른 항공사의 서비스에 대한 항공 여객 운송을 판매할 권한이 있습니다. 항공 여객 운송의 판매는 유효한 Traffic Document 발급 및 이에 따른 금전 징수를 포함하되 이에 국한되지 않는 유효한 운송 계약을 승객에게 제공하는 데 필요한 모든 활동을 의미합니다. 대리점은 또한 항공사가 승인할 수 있는 보조 서비스 및 기타 서비스를 판매할 권한이 있습니다.

IATA 결의안 824, 3.3.2

본 계약에 따라 판매되는 모든 서비스는 대리점에 제공된 항공사의 운임표, 운송 약관 및 항공사의 서면 지침에 따라 항공사를 대신하여 판매됩니다. 대리점은 항공사가 제공하는 서비스에 사용되는 Traffic Document 에 명시된 약관을 어떤 식으로든 변경하거나 수정해서는 안되며, 대리점은 항공사가 규정한 방식으로 이러한 문서를 작성해야 합니다.

IATA 결의안 830a, 1

모든 대리점은 여기에 기재된 관행, 적용 가능한 다른 결의안, 또는 항공사의 서면 지시(단, 이에 한정되지 않음)는 위 규정을 위반한다는 점에 주의하십시오. 이것들은 회원사들의 정당한 이익을 해치기 때문에 판매 대리점 규칙 및 여객 판매 대리점 계약의 규정에 따라 조치가 취해질 가능성이 있습니다.

정의

1. **Agency Debit Memo (ADM)** – 운임 규정을 벗어난 발권 또는 ANA ADM/예약 정책 위반에 대해 ANA 에 지불해야 할 추가 금액을 징수하기 위해 IATA 여행사에게 발행된 송장.
2. **GDS/CRS/NDC** - Global Distribution System/Computer Reservation System/**New Distribution Capability**
3. **운임 규정** - 환불 불가, 발권 시한 제한, 적용 클래스 조건, 최소/최대 체류 조건 또는 사전 구매 발권 조건을 포함하되 이에 국한되지 않는 특정 운임과 관련된 적용 가능한 요구 사항 또는 제한 사항.
4. **IATA** - International Air Transport Association.
5. **PNR** - Passenger Name Record.
6. **항공권** -적용 가능한 운임 및 규정에 따라 항공권에 명시된 승객에게 특정 약관에 따라 운송 및 관련 서비스를 제공하는 항공사의 전자 항공권을 포함한 계약 기록.
7. **비즈니스 파트너**-여행사, 공인 가입자, 비공인 가입자, 기업 여행 부서, GDS/CRS 사용자, NDC 를 통해 연결된 판매 파트너, **판매점 기본계약을 체결한 여행사** 및 인터넷 또는 기타 수단을 통해 ANA 의 내부 예약 시스템에 액세스하는 기타 개인 또는 단체.

정책

1. 승객 이름

모든 예약에 고객의 전체 이름과 성을 입력해야 합니다. 비즈니스 파트너는 예약에 있는 고객의 이름이 고객 여권에 표시된 대로 고객의 이름과 일치하는지 확인해야 합니다. 직함도 등록해야 합니다.

비즈니스 파트너는 허위 또는 가명을 사용하여 허위성 예약을 해서는 안됩니다. 이러한 예약의 예로는 유효한 성 뒤에 이니셜과 가명 또는 유명한 이름이 있습니다 (예 : JOHNSON / A / B / C, TEST / PNR). ANA 가 허위 또는 가명을 사용한 허위성 예약을 감지하면 예약이 취소 될 수 있습니다.

예약이 이루어진 후에는 이름 변경이 허용되지 않습니다. 다른 사람이 여행하는 경우 현재 이용 가능 여부를 기준으로 새 PNR 을 만들어야 합니다.

2. 연락처 정보

비즈니스 파트너는 자사의 전화 번호, 문의 담당자 이름 및 낮 시간에 이용할 수 있는 승객의 전화 번호를 PNR 에 제공해야 합니다. 가능하면 승객의 현지 전화 번호, 휴대 전화 번호 및 이메일 주소도 등록해야 합니다.

개인정보 보호를 위해, 정보를 공유할 수 없는 고객끼리 동일한 PNR 로 예약하지 마십시오.

3. Secure Flight Passenger Data (SFPD)

미국 교통 안전청(TSA) 보안 프로그램을 준수하려면 출발 72 시간 전에 SFPD 정보를 PNR 에 등록해야 합니다. 출발 72 시간 이내에 생성 된 PNR 에는 PNR 예약시 SFPD 가 포함되어야 합니다. 데이터를 제공하지 않으면 탑승 구역으로 이동하거나 들어갈 수 없게 될 수 있습니다.

1) 대상 항공편

- 미국 출발 / 도착 / 미국내 항공편 (OAL 항공편 및 공동 운항 항공편 포함)
- TSA 의 결정에 따라 미국을 상공을 비행하는 모든 항공편. * 미국 국내선 포함
- 모든 미국 항공사가 운항하는 공동 운항 항공편

2) Secure Flight Passenger Data (SFPD)

성명 / 성별 / 생년월일 / Redress Number

4. Advanced Passenger Information(API)

각국 정부의 지시에 의해 API.(ADVANCE PASSENGER INFORMATION) 송신을 의무화되어 있으므로 반드시 등록해 주십시오.

대상 노선 및 필요한 정보는 하기 링크를 확인해 주십시오

URL: <https://www.ana.co.jp/en/jp/guide/prepare/information/api-index/>

5. 가상 예약

승객의 요청과 직접 관련이 없는 가상의 예약(여정)을 하는 것은 금지되어 있습니다.

견적, 교육 또는 GDS/CRS 인센티브를 받기 위한 예약은 어떠한 경우에도 허용되지 않습니다.

여행사는 시스템 제공 업체의 교육 모드에서만 테스트 또는 교육 PNR 을 생성할 수 있습니다.

더 저렴한 운임을 적용하기 위해 가상 여정을 추가하는 등 고객의 희망 여정과 다른 예약을 작성하는 것은 금지되어 있습니다.

편도 여정 희망에 대해 왕복 항공권을 예약·발권하거나 고객의 요청 없이 여정을 변경하는 것은 허용되지 않습니다.

ANA 는 지불한 운임과 승객의 실제 여정에 적용되는 운임의 차액을 청구할 수 있습니다.

6. 예약 클래스

예약 및 발권은 적절한 예약 클래스에서 이루어져야 하며, 전체 여정에 대한 유효한 운임 및 운임 규칙과 일치해야 합니다.

7. 예약 순서

실제 여정과 다른 순서로 예약을 하거나(예: 출발 항공편을 예약하기 전에 귀국 항공편을 예약) 승객이 실제로 이용하지 않을 항공편을 예약하여 여정 시작 지점(POC) 정보를 조작하는 것은 엄격히 금지됩니다.

예약에 변경 사항이 있는 경우 원래 PNR 을 사용하여 여정을 변경하세요. 새 PNR 을 만들고 원래 PNR 에서 새 PNR 로 티켓 번호를 이전하는 것은 불가능합니다.

8. Married Segment Control

Married Segments 는 하나 이상의 환승을 포함하지만 단일 여정(출발지/목적지)으로 판매되는 여행 일정을 뜻합니다.

공식 조회 및 예약은 출발지에서 목적지까지 요청해야 합니다.

비즈니스 파트너는 어떤 목적으로든 Married Segment 를 분리하거나 ANA 의 Married Segment Control logic 을 우회하기 위해 GDS/CRS 시스템을 조작해서는 안됩니다. 예약 변경 시, 연결구간을 포함한 전체 여정을 취소하고 신규 여정으로 다시 예약해야 합니다.

9. 중복 예약

중복 예약은 물리적으로 모든 항공편에 탑승할 수 없는 동일한 승객에 대한 여러 건의 예약으로 정의됩니다. 예를 들어,

- (1) 동일한 여행 날짜 및 항공편 구간
- (2) 동일한 항공편 구간이지만 가까운 여행 날짜
- (3) 동일한 여행 날짜이지만 항공편 구간이 다른 경우
- (4) 그 외 모든 항공편에 탑승할 수 없는 기타 여정이 있습니다.

예약이 동일하거나 다른 GDS/CRS 및/또는 다른 Office ID 를 통해 이루어졌는지 여부와 관계없이, 해당하는 경우 중복 예약으로 감지됩니다.

비즈니스 파트너는 어떤 이유로든 중복 예약을 만들거나 다른 비즈니스 파트너가 예약했거나 다른 GDS/CRS 또는 ANA 의 내부 예약 시스템에 있는 예약을 복제할 수 없습니다. 비즈니스 파트너는 고객이 이미 예약을 했는지 여부를 확인할 책임이 있습니다.

ANA 는 비즈니스 파트너에게 중복 예약을 수정하도록 요청할 수 있습니다. 설정된 기한 내에 중복 예약이 수정되지 않으면 예약이 자동으로 취소됩니다. 발권된 PNR 및 출발 항공편이

하나 이상 포함된 예약도 해당됩니다.

* NDC 에서 중복 예약 시 사전 예고 없이 자동 취소됩니다.

* 예약 시 승객의 ANA 마일리지 클럽 번호 또는 여권 정보를 입력하시면 중복 예약을 최소화하는 데 도움이 됩니다.

10. 미확약 예약

미확약 예약은 EOT(End of Transaction)로 완료되지 않았지만 비즈니스 파트너가 보유한 예약입니다.

비즈니스 파트너는 예약 완료에 필요한 평균 시간보다 오래 예약을 보류해서는 안됩니다.

ANA 는 예약 완료에 걸리는 평균 시간을 30 분으로 가정합니다.

ANA 는 평균 시간을 초과하는 미확약 예약 세션을 종료할 수 있습니다.

11. 취소

비즈니스 파트너는 고객이 비즈니스 파트너와의 예약을 취소하는 경우 즉시 예약을 취소하고 ANA 에 좌석을 반환해야 합니다. 비즈니스 파트너는 다른 고객이 동일한 여정을 원하더라도 취소된 좌석 또는 예약을 다른 고객에게 재사용해서는 안되며, 새 PNR 을 만들어야 합니다.

12. No Show

No Show 는 출발 시간까지 예약을 취소하지 않은 승객입니다.

비즈니스 파트너는 승객이 여행하지 않을 경우 출발 전에 발권 또는 미발권 예약을 취소 할 책임이 있습니다.

ANA 가 No Show 를 감지하면 나머지 예약 및 연결구간이 취소될 수 있습니다.

13. 비활성 세그먼트 (Inactive Segments)

비활성 세그먼트는 상태 코드 HX, UN, UC 및 NO 상태의 NDC 가 생성한 PNR 및 GDS/CRS GDS/CRS PNR 내의 항공 세그먼트입니다.

여정 구간 상태가 변경되어 비활성 세그먼트가 발생하면 비즈니스 파트너가 조치를 취해야 하며, 항공편의 출발 최소 24 시간 전까지 GDS/CRS PNR 및 NDC 에 의해 생성된 PNR 에서 제거해야 합니다. 여기에는 HX, UN, UC 및 NO 의 상태 코드가 있는 발권된 세그먼트 또는 미발권 세그먼트가 포함됩니다.

14. Churning

Churning 는 과도하거나 지속적인 예약/취소 행위입니다.

비즈니스 파트너는 운임 규정의 발권 기한 제한을 피하기 위해 Churning 에 관여해서는 안됩니다.

15. 발권 시한 (Ticket Time Limit)

발권 시한은 해당 운임 규정 및 항공편 확정 정책에 명시된 항공권 발급에 필요한 날짜 또는 마감 시간입니다. 비즈니스 파트너는 발권 시한 내에 유효한 항공권을 발행할 책임이 있습니다. 자동 발권 시한 제어로 인해 운임 규정의 발권 시한과 시스템에서 생성한 발권 시한 메시지 간에 차이가 있을 수 있습니다. 이와 유사한 경우에는 더 제한적인 발권 시한이 적용됩니다. 발권 시한에 따라 항공권을 발권하지 않으면 예약이 자동으로 취소됩니다.

16. 허위 발권/항공권 번호

승객 및 기존 여정과 일치하지 않는 허위 또는 기사용 항공권 번호를 PNR 에 수동으로 입력하는 것은 금지되어 있습니다. 허위 또는 기사용 항공권 번호가 있는 모든 PNR 은 취소됩니다.

17. 패시브 세그먼트 (Passive Segment)

패시브 세그먼트는 GDS/CRS 에 따라 상태 코드(예 : PK, GK)가 다른 항공 세그먼트입니다.

주로 다른 GDS/CRS 에서 예약한 PNR 에 대한 항공권을 발행하기 위해 만들어집니다.

비즈니스 파트너는 특정 그룹 예약을 제외하고 패시브 세그먼트를 사용하여 항공권을 발행할 수 없습니다.

비즈니스 파트너가 traffic document 를 판매하는 파트너를 대신하여 항공권을 발행할 때, 파트너가 예약한 original live PNR 을 동일한 GDS/CRS 내에서 사용해야 합니다.

18. 그룹 예약

10 명 이상의 단체를 동일 항공편으로 예약하는 경우는 ANA 를 통해 그룹 PNR 로 예약해야 합니다. 개별 PNR 은 그룹 예약에 사용할 수 없습니다.

또한 ANA 에서 정한 그룹 예약 관련 특별 규정을 준수해 주시기 바랍니다.

그룹 예약 관련 문의 사항은 ANA 영업 담당자에게 문의해 주십시오.

19. 최소 연결 시간 (MCT)

최소 연결 시간은 공항마다 다르며, 모든 연결 항공편은 각 MCT 규정을 충족해야 합니다.

20. Q 처리

비즈니스 파트너는 모든 Q 를 신속하게 처리할 책임이 있으며, ANA 가 통보한 일정 변경, 항공편 취소 또는 기타 예외적인 상황을 승객에게 알려야 합니다.

Q 메시지 처리 누락으로 인해 연락을 받지 못한 고객이 발생할 경우, 예약 중지 조치를 취할 수 있습니다.

21. 사전 좌석 예약 (ASR)

ASR 규정은 상용 고객 등급 및/또는 운임 규정에 따라 다르므로, 좌석을 배정할 때 아래 절차를 따라 주시기 바랍니다.

1. 예약 생성
2. 요금 계산 후 항공권 발권
3. 선호 좌석 배정

22. 기타

ANA 는 사전 고지 여부에 관계없이 언제든지 위의 예약 정책을 확대 적용할 수 있는 권리가 있습니다.

* 궁금한 점이 있으시면 다음 연락처로 문의하십시오.

TC1: ANA Travel Agency Desk
+1-800-262-2250(US, Canada, Mexico)
or ANA Customer Service Contact Center
+1-310-782-3011

Singapore: +65-6228-3298

United Kingdom: +44(0)20-8762-8800,
France: 0805-542-467
Belgium: +32(0)2-639-0384
Germany: 0800-724-3798

China: cnbspsupport@ana.co.jp
ml_notice_rhcms@ana.co.jp

Hong Kong: +852-2848-4168
Korea: +82(0)2-752-1160
Taiwan: +886(0)2-2521-1989
Thailand: +66(0)2-238-5121

Vietnam: +84(24) 3926-2808(Hanoi),
+84(28) -3821-9612 (Ho Chi Minh City)
Indonesia: +62(0)21-5797-4382
Philippines: +63(0)2-8553-8000
Malaysia: +60(0)3-2032-1331
Myanmar: +95(0)1-9255-108/122
India: +91(0)22-6147-0787/0737(Mumbai),
+91-124-440-6400(Delhi), +91-124-440-6411(Delhi),
+91-44-4688-2000 (Chennai),
Cambodia: +855-(0)23963617/18
Australia: 1300-107-762

New Zealand: +64-9-977-2233

Japan: ANA Support International
+81(0)3-6743-3892