

ANA ADM / ACM 정책

IATA 결의안 850m 에 따라 전일본공수(ANA)는 BSP/ARC 에 적용할 Agency Debit Memo (ADM)/Agency Credit Memo(ACM) 정책을 수정합니다.

이 ADM/ACM 정책은 2021 년 4 월 01 일부터 추후 통지가 있을 때까지 유효합니다.

일반적인 설명

이 정책은 GDS 를 통해 항공사 항공편을 예약하고 발행하는 모든 IATA 공인 및 비공인 여행사(이하 "여행사"라 한다)와 NDC(이하 "NDC 판매자"라 한다)를 통해 항공사 상품과 서비스를 제공하는 NDC 애그리게이터를 포함한 모든 파트너, 그리고 ANA 와 '판매점 기본 계약'을 체결한 여행사에 적용됩니다.

GDS 를 통한 판매의 경우, ADM/ACM 이 항공권을 발권한 IATA 공인 여행사에게 발행됩니다. NDC 를 통한 판매의 경우, ADM/ACM 또는 Invoices/Credit Notes 가 NDC 판매자에게 발행됩니다. 판매점 기본 계약에 근거한 판매의 경우, 청구서가 판매점 기본 계약을 체결하고 있는 여행사에게 발행됩니다.

ADM/ACM 및 Invoices/Credit Notes 는 적용 운임/TFC/수수료와 발권된 금액의 차이를 조정하고, 또는 지정된 경우 고정 위약금을 징수하는데 사용됩니다.

ANA 는 여행사 및/또는 NDC 판매자가 유통 정책, 예약 정책, ADM/ACM 정책 및 기타 통지와 같은 ANA 정책을 준수하지 않아 발생하는 법적 구제책을 추구할 권리를 보유합니다. 따라서 ANA 는 여행사 또는 NDC 판매자가 ANA 의 정책을 미준수하거나 ADM 정책에 명시되지 않은 또는 ADM 정책에 명시된 금액 이상으로 판매하여 발생하는 비용 또는 손실을 회수할 수 있습니다.

- 1) ANA 는 ADM/ACM 또는 Invoices/Credit Notes 에 발생에 대한 administrative fee 를 티켓 당 징수합니다. 그러나 ANA 의 사유로 발생한 ADM/ACM 또는 Invoices/Credit Notes 에 대해서는 administrative fee 를 징수하지 않습니다.
- 2) Penalty Charges 가 명확하게 언급된 경우 ANA 는 그 금액을 기준으로 ADM 을 발행합니다.

* 금액에 대해서는 첨부된 "Administrative Fees and Penalty Charges"를 참조하십시오.

ADMs/ACMs 과 Invoices/Credit notes 의 발행 범위

자동 및 수동 운임 조회를 통한 e-ticket/EMD 의 발행, 재발행, 교환발행, revalidation 및 환불을 포함합니다.

ADM 정책

1. 운임 및 발권 관련 위반 : **운임 및 발권에 관한 규정을 준수할 것**

- a) 잘못된 운임 적용 및 결합 (예 : 경로 또는 판매 제한)
- b) 잘못된 운임 금액 (fare value), 순 금액 (Net amount)
- c) 운임 규정 미준수 (예 : 최소/최대 체류, 주중/주말, 사전 구매 규정, 시즌, 적용 항공편)
- d) 명시된 노선/운임 이외의 허용되지 않은 공동운항편 발권
- e) 잘못된 스톱오버, 환승 및 할증료 적용
- f) NH 및 기타 항공사의 잘못된 예약 클래스 사용
- g) 잘못된 Fare Basis Code 입력
- h) 발권 클래스와 요금은 정확하지만, 티켓 지정자가 부정확하거나 잘못된 투어코드, Endorsement/Restriction Box 를 입력 또는 누락한 경우
- i) 오픈 또는 대기 구간의 발권 (예약이 필요한 경우)
- j) 잘못된 운임 발급 자격 및 적용 (예 : 선원, Visit Japan, Experience Japan, 어린이/유아)
- k) NH 구간없이 205 티켓을 발행한 경우
- l) Throwaway ticketing
 - *이는 해당 운임, 수수료 또는 위약금을 줄이기 위해 가상의 출발지 또는 목적지로 항공권을 판매하는 관행이며 IATA 결의안 830a 에 따라 엄격히 금지됩니다.
- m) ANA 와의 계약상 유효하지 않거나 잘못된 결제 방법
 - * penalty charges 에 대해서는 "Administrative Fees and Penalty Charges"을 참조하십시오.

2. 커미션 관련 위반

- a) 잘못된 적용
- b) 커미션 초과 적용 (standard & supplementary)

3. Taxes/Fees/Charges(TFCs)/Surcharges 관련 위반

- a) 잘못된 Taxes/Fees/Charges/Surcharges 징수
- b) Taxes/Fees/Charges/Surcharges 누락
- c) 잘못 변경된 Taxes/Fees/Charges/Surcharges

4. Revalidation 관련 위반

- a) 운임 규정 미준수
- b) original RBD, routing, fare (Fare Basis Code/Ticket Designator Code), not valid before and not valid after (NVB/NBA) date 를 무시한 경우

5. 재발행/교환발행 관련 위반

- a) 잘못된 재예약 수수료 적용 및 누락
- b) 재발행/교환발행/리루팅의 잘못된 계산
- c) 재발행/교환발행 규정 미준수 (e.g. 기존 티켓의 'non-ref' 또는 tour code 규정을 무시하고 발행)

6. 환불 관련 위반

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

*환불된 운임/ TFC/ 취소 수수료/ 환불 수수료 금액의 소급 조정 및/또는 커미션, 소급 조정 수수료는 다음과 같이 적용됩니다.

"Administrative Fees and Penalty Charges"을 참조하십시오.

7. 항공사에 의해 변경된 계획된 스케줄에 대한 처리 관련 위반

- a) 잘못된 조건 및 항공권 재발행 적용
- b) 불필요한 재예약 수수료 징수

8. 면제 코드(WAC) 관련 위반

- a) 잘못된 면제 코드 입력 및 면제 코드 누락
- b) 취소 수수료/환불 수수료가 면제되지 않는 항공편/티켓에 대한 면제 코드 입력
- c) 면제 코드의 부적절한 사용 및 허위 신고

* penalty charges 에 대해서는 "Administrative Fees and Penalty Charges"을 참조하십시오.

9. 신용카드 관련 위반

- a) 신용 카드 회사의 지불 거절시, ANA 가 제공된 기한까지 분쟁에 대한 문서를 받지 못하거나 카드 소지자에게 유리하게 케이스가 종료 된 경우 ANA 는 지불 거절 금액, 내부 환불 수수료 (해당되는 경우) 및 Administrative Fee 를 ADM 또는 인보이스 발행을 통해 징수합니다.

* 내부 환불 수수료에 대해서는 "Administrative Fees and Penalty Charges"을 참조하십시오.

- b) 가상 계좌 번호 (VAN) 또는 익명의 카드 등 고객 카드 이외의 카드로 정산시, 판매 금액의 10 % 및 Administrative Fee 를 ADM 또는 인보이스 발행을 통해 징수합니다.

- c) 지불 거절 거래 수수료, 중재 손실에 대한 중재 수수료 등 카드 브랜드, 인수 또는 발행 은행에서 부과할 수 있는 수수료/벌금을 ADM 또는 송장으로 징수합니다.

10. 예약 정책 위반

* penalty charges 에 대해서는 “Administrative Fees and Penalty Charges”을 참조하십시오.

항목	내용
a) Secure Flight Passenger Data (SFPD) 등록	미국 교통 안전청(TSA)에 의해 입력 의무가 있는 SFPD 를 등록하지 않은 경우
b) 가상 예약	가상 예약을 한 경우
c) 예약 순서 위반	가상 세그먼트를 만들거나 순서를 벗어나 예약하는 경우
d) Married Segment Control 위반	고의로 Married Segment Control 정책을 위반하는 경우
e) 중복 예약	동일한 승객에 대해 중복 예약을 하여 당사의 인벤토리에 영향을 미쳤다고 판단된 경우
f) 비활성 세그먼트	항공편 출발 최소 24 시간 전에 GDS/CRS PNR 에서 상태 코드가 HX, UN, UC 및 NO 인 미발권 구간을 취소하지 않은 경우
g) Churning	운임 규정 또는 항공편 확정 정책에 명시된 발권 시한을 피하거나 연장하기 위해 예약과 취소를 반복하는 경우
h) 발권 시한 위반	운임 규정 또는 항공편 확정 정책에 명시된 해당 항공권의 발권 시한에 따라 항공권을 발권하지 않을 경우
i) 허위 발권	PNR 에 승객 및 기존 여정과 일치하지 않는 허위 또는 기사용 항공권 번호를 수동으로 입력한 경우
j) 패시브 세그먼트	그룹을 제외하고 패시브 세그먼트를 사용하여 항공권을 발행한 경우

k) 그룹 예약 위반	그룹을 나눠서 예약하여 동일한 항공편에 10 명이상 예약하는 경우
-------------	--------------------------------------

11. 특정 국가 관련 기타사항

적용 국가/지역 : JP / TH / US / CA * ["Others for Specific Markets"](#) 을 참고하십시오.

ACM 정책

1. FOP 가 CASH 인 항공권에 대한 환불된 운임/TFC/취소 수수료/환불 수수료의 소급 조정
2. 발행된 ADM/인보이스에 대한 조정

이의 신청 절차

판매점 기본 계약에 따라 판매된 항공권에 대해서는 판매점 기본 계약서에 준합니다.

1. 이의 신청 기간은 발행일로부터 15 일입니다.
2. 발행에 동의하지 않는 경우, IATA 공인 여행사 및 NDC 판매자는 이의 신청 기간 내에 BSPLink 를 통해 발행 항공사에 이의 신청을 해야 합니다.
3. 이의 신청한 ADM 은 접수 후 60 일 이내에 항공사가 재심사를 종료할 때까지 BSP 에 보고되지 않습니다.
4. (ARC) 모든 최초 ADM 이의 신청은 ADM 발행일로부터 30 일 이내에 ANA 에 제출해야 합니다.
5. (ARC) ANA 는 ADM 발행일로부터 30 일 이후의 이의 신청은 받지 않습니다.
6. (ARC) 여행사의 이의 신청이 거절된 경우, 이유를 명시한 서면을 통해 거부 행사를 할 수 있으며, 항공사가 거절한 날로부터 10 일 이내에 이의 신청을 제출해야 합니다.
7. (ARC) 여행사의 이의 신청이 다시 거부된 경우, 두 번째 거부에 대한 두 번째 이의 제기를 할 권리를 가지며, 여행사는 다시 이의 신청이 거부된 날로부터 10 일 이내에 이유를 서면으로 작성하고 제출해야 합니다.

문의처

추가 문의 사항이 있으시면 ["Contact Information"](#)을 참고하여 연락 주시기 바랍니다.

Administrative Fees and Penalty Charges

Administrative Fees and Penalty Charges	항목	일본	다른 국가
Administrative Fee	ADM/ACM/Invoice/Credit note BSP: 티켓 당 ARC: ADM 건당	3000JPY	25USD
운임 및 발권 관련 위반	h) 발권 클래스와 요금은 정확하지만, 티켓 지정자가 부정확하거나 잘못된 투어코드, Endorsement/Restriction Box 를 입력 또는 누락한 경우	5000JPY	40USD
	i) 오픈 또는 대기 구간의 발권 (예약이 필요한 경우)	5000JPY	40USD
	k) NH 구간없이 205 티켓을 발행한 경우	10000JPY	75USD
	l) Throwaway ticketing	지불한 운임과 승객의 실제 여정에 적용되는 운임과의 차액	
면제 코드(WAC) 관련 위반	a) 잘못된 면제 코드 입력 및 면제 코드 누락	5000JPY	40USD
소급 환불 조정 수수료	-	5000JPY	40USD
내부 환불 수수료	-	5000JPY	40USD
예약 정책 관련 위반	a) Secure Flight Passenger Data (SFPD) / 승객 당	5000JPY	40USD
	b) 가상 예약 / 승객 및 SEGMENT 당	5000JPY	40USD
	c) 예약 순서 위반 / 승객 및 SEGMENT 당	40000JPY	400USD
	d) Married Segment Control / 승객 및 SEGMENT 당	40000JPY	400USD
	e) 중복 예약 / 승객 및 SEGMENT 당	5000JPY	40USD
	f) 비활성 세그먼트 / 승객 및 SEGMENT 당	1000JPY	10USD

	g) Churning / 승객 및 SEGMENT 당	5000JPY	40USD
	h) 발권 시한 위반 / 승객	5000JPY	40USD
	i) 허위 발권 / 승객 당	5000JPY	40USD
	j) 패시브 세그먼트 / 승객 당	1000JPY	10USD
	k) 그룹 예약 / 승객 당	1000JPY	10USD

* 수수료 및 페널티는 ADM/ACM/Invoices/Credit Notes 발행일에 유효한 BSR 을 사용하여 각 BSP 의 결제 통화로 변환됩니다 (일본 제외).

이상