



Procedures for Thai Airways Ticket Agents

개요

본 문서는 타이항공의 개인 및 단체 항공권 예약, 발권 및 ADM 정책에 대한 정보를 여행사 대리점에 제공하기 위한 것입니다.

본 정책은 여행사 대리점의 예약 절차를 지원하기 위해 마련되었으며, 실수를 방지하고 향후 판매를 위해 재고를 확보하는 데 도움이 될 것입니다.

타이항공의 예약, 발권 및 ADM 정책은 IATA 결의안 850m 및 830a 를 준수하며, 이는 여행사의 의무 사항과도 관련이 있습니다.

타이항공은 사전 고지 없이 본 정책을 업데이트할 수 있습니다.

예약 절차 (Booking Procedures)

1. FIT (자유 여행객 / Free Independent Traveler) 예약

- 대리점은 **자체 GDS(예: 1A / 1B / 1G / 1E / 1S / 1P / 1V)**를 통해 예약할 수 있습니다.
- 예약은 운임 및 노선 조건을 준수해야 하며, **TG Plate(217)**로 발권되어야 합니다.
- 승객 이름은 여권 또는 신분증과 정확히 일치해야 합니다.
- 예약 시 사용된 **OID(Organization ID)**는 발권 시 사용된 OID 와 동일 국가에 있어야 합니다.
- 예약 및 발권 대리점은 승객의 휴대전화 번호(국가번호 포함)와 이메일 주소를 타이항공에 제공해야 합니다. 승객이 제공을 거부할 경우, 항공편 취소 또는 운항 이상에 대한 정보를 받지 못할 수 있으며, 관련 민원에 대해 타이항공은 책임을 지지 않습니다.
- 운임, 세금, 수수료 및 유류할증료는 여행 출발 국가 통화로 결제해야 하며, 발권일 기준 은행 매도율로 결제 국가 통화로 환산됩니다. 별도 요구가 없는 한, 다른 통화 결제는 항공사 재량과 현지 법규에 따라 허용될 수 있습니다.



2. GIT (단체 여행 / Group Inclusive Tour) 예약

- 티켓은 타이항공이 안내한 발권 마감일에 따라 ****TG Plate(217)****로 발권해야 합니다.
- 단체 예약은 10 명 이상의 성인 승객이 함께 여행하는 경우를 의미합니다.
- 단체 예약은 AGM(G3) 시스템을 통해 ****OID: ...TG0365 (예: LONTG0365)****로만 진행해야 합니다.
- 대리점은 ****여행 세부사항이 포함된 단체 예약 요청서(Group Request Form)****를 작성하여 타이항공 영업 사무소로 이메일 제출해야 합니다.
- 그룹 PNR 회신을 받으면, 대리점은 세부사항 확인 후 그룹 보증금 정책 (Group Deposit Policy)에 따라 보증금을 납부해야 합니다.
- 보증금을 제때 납부하지 않으면, 시스템에서 자동으로 그룹 예약이 취소됩니다.
- 기본 운임, 유류할증료(YQ), 세금, 수수료, 요금 및 추가 요금은 여행 출발 국가 통화로 결제해야 합니다.
- 기본 운임 및 YQ: 예약일 기준 ****은행 매도율(Banker's Selling Rate)****로 결제 국가 통화로 환산
- 기타 수수료 및 세금: 발권일 기준 환율 적용

발권 절차 (Ticket Issuance Procedures)

1. FIT 발권 (FIT Ticket Issuance)

- 모든 티켓은 ****TG Plate(217)****로 ****자동 요금 계산(auto pricing)****을 통해 발권해야 하며, 타이항공의 사전 승인 없이는 수동 발권 불가
- PNR 내 승객 이름이 여권 또는 정부 발급 신분증과 정확히 일치하는지 확인
- 티켓은 티켓 유효 기간(Ticket Time Limit) 또는 운임 유효 기간(Fare Validity Period) 내 발권



- 티켓 발권 시 각 국가에 등록된 OID 사용
- 발권 후 여정 변경 시에는 운임 규정(Fare Rules) 준수
- 재발권(Revalidation) 또는 재발행(Reissuance) 시 타이항공 정책 준수

2. GIT 발권 (GIT Ticket Issuance)

- 그룹 티켓은 **TG Plate(217)**로 확정 운임(Confirmed Fare) 기준 발권
- 그룹 여행 최소 기준:
- 이코노미 클래스: 성인 10 명 이상
- 비즈니스 클래스: 성인 5 명 이상 (그룹 조건에 따라 조정 가능)
- 모든 티켓은 **연속된 티켓 번호(Consecutive Ticket Numbers)**로 동시에 발권
- 타이항공이 안내한 발권 마감일 및 운임 만료일 이전에 발권해야 하며, 미발권 시 그룹 예약 자동 취소
- Amadeus 외 GDS 로 발행된 그룹 PNR 티켓(패시브 구간 포함)은, 티켓 번호를 그룹 PNR 과 연결하기 위해 재검증(Revalidation) 가능. ADC 수금이 필요한 경우 그룹 정책 준수 후 재발권
- 그룹 발권은 운임 규정 및 타이항공과 체결한 단체 계약 조건을 엄격히 준수
- 발권 후 여정 변경(재발권, 경로 변경, 이름 수정 등)은 그룹 운임 조건 준수 및 타이항공 그룹과 협의 필요
- 발권 완료 후, 대리점은 정책에 따라 보증금 환불 또는 보류 처리를 위해 영업사무소에 통보



예약 및 티켓 정책 위반

1. FIT 예약, 발권 위반

타이항공 - BIDT - GDS 예약 정책			
No	GDS 위반	설명	Penalty
1.1	유효하지 않은 예약 클래스	유효하지 않은 클래스로 생성된 모든 예약 PNR 은 위반으로 간주됩니다.	USD10 - 1 인당/구간당
1.2	중복 예약	동일한 승객에 대해 다른 항공편 또는 동일한 항공편의 다른 클래스에 여러 좌석을 예약하는 것은 아래 기준에 따라 금지됩니다: -동일한 승객에 대해 동일하거나 다른 GDS 에서 중복 예약을 생성하는 경우 -동일한 예약에 구간이 중복되는 경우 -동일한 승객에 대해 "비정상적/가상 여정"을 생성하는 경우, 예를 들어 여러 구간의 출발 및 도착 예정 시간이 겹치는 경우, 최소 연결 시간 규칙을 위반하는 경우 등	USD10 - 1 인당/각각의 중복 예약당
1.3	반복 예약	동일한 클래스 또는 다른 클래스 내의 하나 이상의 PNR 생성 및 GDS 에서 구간을 반복적으로 예약하고 취소하는 것은 금지됩니다. - 동일한 승객에 대해 여행사가 발권 시간 제한을 회피하기 위해 동일한 항공편 및 출발 날짜에 4 회 이상 취소 및 재예약한 경우.	USD10 - 1 인당/4 차례 이상 반복 예약된 구간당
1.4	허구 예약	허위 또는 의심되는 예약을 생성하거나 판매 기회가 발생할 때까지 자리를 차지하는 허위 항공권을 발행하는 경우 항공사의 GDS 비용이 증가하고 시장에서 예약 가용성이 감소합니다. 따라서 항공권을 구매하려는 고객의 요구와 직접적인 관련이 없는 예약을 생성하거나 위조 또는 허위 승객 이름으로 예약을	USD10 - 1 인당/구간당

		생성하는 것은 전적으로 금지됩니다. 마찬가지로 제한되거나 이미 사용된 항공권이나 환불, 취소 또는 존재하지 않는 항공권 등 유효하지 않은 항공권 번호의 사용은 금지됩니다.	
1.5	비활성 세그먼트	비활성 구간은 UC/UN/NO/HX 상태로 항공사가 취소한 구간이며 해당 여행사는 GDS 큐잉을 통해 다음 코드로 알림을 받습니다 - UC: 항공편 확정 불가/항공편 closed - UN: 항공편 확정 불가/항공편 취소 - NO: 아무런 조치 없음 - HX: 취소된 세그먼트 여행사는 항공편 출발 최소 24 시간 전에 예약에서 해당 구간을 삭제해야 합니다.	USD20 - 1 인당/구간당
1.6	대기자 명단 예약	출발 날짜가 지난 대기자 명단 상태 코드가 있는 모든 발권되지 않은 활성 PNR 예약은 위반으로 간주됩니다. 항공편 당일에 생성된 대기 예약도 허용되지 않습니다.	USD10 - 1 인당/구간당
1.7	패시브 세그먼트	예약 시스템에서 발권을 목적으로 패시브 세그먼트가 GDS 에 도입되었습니다. 패시브 구간의 사용은 항공권 발행 목적으로만 허용되며, 패시브 예약이 항공사 시스템의 활성 예약(동일한 이름, 여정, 예약 클래스 및 승객 수)과 일치하는 경우에만 허용됩니다. 비자 신청을 위한 패시브/복제 예약 생성 등은 허용되지 않습니다. 출발 날짜가 지나고 발권되지 않은 모든 패시브 상태의 예약 PNR 은 위반으로 간주됩니다.	USD10 1 인당/구간당
1.8	Married Segment	Married Segment 는 정확한 요금 책정과 예약 무결성을 보장하기 위해 반드시 함께 유지되어야 하는 연결 구간을 의미합니다.	퍼스트/비즈니스/프리미엄 이코노미:

		이 구간을 임의로 분리하는 것은 운임 규정 위반으로 간주됩니다. 위반 예시: 연결 구간 분리: 동일 여정 내 환승편 중 한 구간을 변경 또는 취소하는 행위 출발지/도착지 변경: 연결 구간의 흐름을 깨뜨리는 출도착지 조정 독립적 재예약: 연결 구간의 관계를 무시하고 개별적으로 재예약/변경하는 행위	편도: USD 800 왕복: USD 1,500 - 승객당 이코노미 클래스: 편도: USD 500 왕복: USD 800 - 승객당
1.9	판매 국가 (Point of Sale) 및 발권 국가(Point of Issue) 일치	판매 지점(POS)과 발권 지점(POI)은 반드시 동일한 국가 내에 위치해야 합니다. 예약이 생성된 국가와 다른 국가에서 발권을 진행하여 운임 적용, 조건, 또는 수수료 등 항공사의 관리 규정을 회피하려는 행위는 발권 정책 위반으로 간주됩니다.	패널티: USD 100 - 승객당

약관 (Terms & Conditions)

타이항공은 사전 통지 없이 GDS 정책을 수정할 권리를 보유합니다.

ADM 발행은 업계 표준을 준수하며, IATA 대리점(IATA Resolution 850m, 830a 적용) 및 비 IATA 대리점에 모두 적용됩니다.

모든 ADM 은 BSP Link 및 ARC Memo Manager 를 통해 발행 및 제출됩니다.

ADM 은 예약을 생성한 발권 대리점 또는 책임 있는 대리점을 대상으로 발행됩니다.

비 IATA 대리점의 경우, BSP/ARC 를 통한 직권 청구가 불가하므로, 타이항공은 대리점에 인보이스 발행 또는 재고 접근 제한 권리를 보유합니다.



ADM 과 함께, 항공사 ADM 정책에 따른 **행정 수수료(Admin Fee)**가 부과됩니다.

모든 이의 제기는 BSP/ARC MM 정규 채널을 통해 해결해야 하며, 관련 증빙 서류를 반드시 포함해야 합니다.

아래 명시된 USD 금액은 다른 시장의 해당 통화로 적용 환율에 따라 환산됩니다.

ADM 및 ACM 관련 행정 수수료는 Agency Debit Memo Policy 를 준수합니다.

2. GIT 예약 위반 사항 (GIT Booking Violations)

- 반복적인 취소는 경고 대상이 됩니다.
- 보증금은 정책에 따라 납부해야 합니다.
- 판매 부서는 보증금 및 발권 현황을 면밀히 모니터링해야 합니다.
- 대리점은 운임 만료 전에 그룹 PNR 승인 제출을 통해 허용된 시간 내 티켓 발권을 보장해야 하며, 미준수 시 ADM 부과될 수 있습니다.

3. 잘못된 운임 또는 운임 조건 (Incorrect Fare or Fare Condition)

- 운임 또는 조건 불일치가 발견되면 ADM 이 발행됩니다.
- 오류가 시스템 관련이며 입증된 경우에는 Credit Note(환불 또는 차액 증빙) 발행이 가능합니다.

4. 신용카드 결제 (Credit Card Payments)

- 각 국가별 신용카드 결제 허용 규정을 참조해야 합니다.

5. 기타 사례 (Other Cases)

- ADM 발행 전 오류가 보고되고 시스템 관련임이 입증된 경우, 면제가 승인될 수 있습니다.



여행사 대리점 항공권 TG 에서 변경시

변경 서비스 수수료

태국 내 항공사 사무소 방문 : 티켓당 THB 1,000 (2022 년 1 월 1 일 기준)

글로벌 콜센터 또는 태국 외 발권 사무소 : 티켓당 USD 50 (2025 년 8 월 1 일 기준)

운임 규정에 따른 여행일 및 노선 변경

1. 여행일 변경 (같은 노선)

1.1 동일 RBD(예약 클래스)

- 티켓 재발권, 운임/세금 차액 및 수수료 수금 (EMD 코드: PNFE)
- 미사용 티켓: 현재 운임/세금 적용
- 부분 사용된 티켓: 이전 운임/세금 적용

1.2 RBD(클래스) 변경

- 업셀링(Upsell): 재발권 및 수수료 부과 가능
- 다운그레이드(Downgrade): 운임 규정상 불가 (단, Irregularity Flights 예외 가능)

2. 노선 변경 (Rerouting)

- 같은 운임: 재발권, 세금 차액 및 수수료 부과
- 상위 운임: 재발권, 운임/세금 차액 및 수수료 부과
- 하위 운임: 허용되지 않음

3. 이름 수정 (Name Correction)

- 새 PNR 생성 후 정확한 이름 입력
- 기존 티켓 참조하여 재발권, 운임 계산 시 메모 포함
- 이름 수정 수수료는 EMD-TKAF 발행



- 원래 RBD 가 없는 경우, 재발권 전 타이항공 확인 필수

4. 노쇼(No-Show)

- 국제선: 24 시간, 국내선: 4 시간 이전에 취소하지 않으면 **노쇼 수수료(No-Show Fee)**가 적용됩니다.
- ATC 자동 재발권: 수수료는 EMD-PENF 로 징수
- 수동 재발권: EMD-NOSF 사용
- 항공편이 취소되었으나 티켓이 업데이트되지 않은 경우, 수동 재발권을 하지 않으면 ATC 에서도 노쇼 수수료가 적용될 수 있음

5. 운항 이상(불규칙 운항, Irregularity Flights)

- TG 항공편 변경 또는 취소 시, **재배치(Re-accommodation) 및 자동 업데이트(예: UN1/TK1)**가 적용됩니다.
- 승객이 새 항공편을 거부하면, 대리점은 타이항공에 이메일로 문의 가능
- 환불 시, 항공사 취소 사유를 메모로 기록 가능
- 소형 항공기로 변경되는 경우, 비즈니스/프리미엄 이코노미 클래스가 제공되지 않으면, 시스템 재배치 후 운임 차액 환불 요청 가능
- 위 옵션은 **"모든 TG 불규칙 운항 티켓 처리 절차"**에 따라 고객이 선택 가능
- 관련 티켓과 연계된 대리점을 통해 구매한 사용하지 않은 부가 서비스는 일정 변경으로 영향을 받은 경우 무료 변경 가능하며, EMD 재연결 가능

6. 환불(Refunds)

- 대리점은 티켓 조건에 따라 환불 표시 가능
- 승객 또는 직계 가족 사망 시: 재발권/환불 수수료 면제 가능 (타이항공 승인 필요)



- 세금 코드 YR: 항공편 취소 시가 아니면 환불 불가
- 미사용 비환불 세금, 기존 수집된 재예약 수수료, 노쇼 벌금 등은 환불 불가
- 단체 티켓: **운임 규정에 따라 세금 및 부가요금(YR 제외)**만 환불 가능
- 환불 요청은 티켓 만료일 기준 90 일 이내 표시해야 함

7. 기타 사항 (Miscellaneous)

- 티켓 및/또는 환불 유효 기간이 만료된 경우, 위 가이드라인은 적용되지 않습니다.