

타이항공 ADM 및 ACM 정책 안내

일반 설명 (General Description)

IATA 결의안 850m(여객 대리점 회의 결의 매뉴얼)에 따라, **ADM(Agency Debit Memo)**은 모든 BSP 항공사가 대리점이 발행한 표준 교통 문서(Standard Traffic Documents)의 발행 및 사용과 관련된 거래에 대해 금액을 회수하거나 조정하기 위해 사용하는 합법적인 회계 도구입니다.

ADM 은 대리점 개별 협의, 대리점 대표 기관, 또는 해당 지역의 공동 협의 포럼을 통해 협의가 이루어진 경우 다른 목적으로도 사용될 수 있습니다.

타이항공(Thai Airways International Public Company Limited)은 IATA 결의안 850m 을 준용하여, ADM 발행의 명확한 사유 및 처리 기간을 규정하고, 관련 당사자에게 적용 지침을 제공하기 위한 자체 정책을 공표하였습니다.

중요 공지:

타이항공은 언제든지 ADM 정책을 수정·조정·부분 삭제·부분 변경할 권리를 보유합니다. 이 정책은 정기적으로 검토되며, 필요 시 변경될 수 있으며, 대리점이 이행할 수 있도록 충분한 사전 준비 기간을 제공하는 것을 목표로 합니다.

단, 사기 의심 사례 또는 긴급하고 비정상적인 상황이 발생하고, 감사인이 조사하여 입증된 경우에는 본 일반 지침은 더 이상 유효하지 않습니다.

또한 타이항공은 **ACM(Agency Credit Memo)**을 발행하여, 대리점 또는 ARC Processing Centre 의 오류로 인해 발생한 운임·관련 요금·수수료의 과오납금을 환급하거나 조정합니다. 타이항공이 승인한 결제 수단으로 발생한 과오납금은 반드시 원래 사용된 결제 수단으로 환불됩니다.

아래 요약된 타이항공의 ADM 및 ACM 정책은 최종 확정 단계로 간주되지 않습니다.

I. ADM(Agency Debit Memo) 정책

a. ADM 발행 범위 (Scope of the ADM Issuance)

1. ADM 은 BSP 표준 교통 문서(BSP Standard Traffic Document)의 발행과 관련하여 금액 회수 또는 조정을 위해 발행될 수 있으며, 해당 문서가 타이항공(Thai Airways International Public Company Limited)으로 발권된 경우, 여정에 다른 항공사가 포함되어 있더라도 적용됩니다.
2. ADM 은 특정 거래와 관련하여 발행되며, 동일한 사유일 경우 한 건의 ADM 에 여러 건의 청구가 포함될 수 있습니다. ADM 발행 시 반드시 상세한 사유를 함께 제공해야 합니다.
3. 동일한 원발권 티켓과 관련하여 ADM 은 원칙적으로 1 회만 발행되어야 합니다. 다만 동일 티켓에 대해 여러 건의 ADM 이 발행되는 경우, 타이항공은 이전 ADM 과는 다른 조정 사유에 대한 명확한 설명을 제공해야 합니다.
4. ADM 은 최종 여행일 또는 (최종 여행일 확인 불가 시) 문서 만료일로부터 9 개월 이내에 발행된 경우 BSP Link 를 통해 처리됩니다.
5. 환불 조정 관련 ADM 은 환불 문서가 처리된 날로부터 9 개월 이내에 발행될 경우 BSP Link 를 통해 처리됩니다.
6. 위에서 언급한 9 개월 이후에 발생하는 모든 청구 건은 타이항공과 대리점 간 직접 처리해야 합니다.
7. 타이항공은 ADM 처리와 관련된 거래 비용을 충당하기 위해 **행정 수수료(administration fee)**를 부과할 권리를 보유합니다.

b. 타이항공에서 발행할 수 있는 ADM 유형 (이에 국한되지 않음)

1. 요금, 세금, 유류할증료, 수수료 및 기타 적용 가능한 요금(기타 비용 및 벌금 등)이 누락되었거나, 부족하게 징수되었거나, 잘못 징수된 경우

2.적용 운임 및 조건과 불일치하는 잘못된 RBD(예약 클래스 코드) 사용 (PNR 생성 또는 티켓 문서에 기재된 타이항공 및 타 항공사 구간 포함)

3.특정 노선 또는 운임에 대해 타이항공 규정상 허용되지 않는 공동운항(Code-share) 항공편 예약

4.운임 규정상 확인된 예약이 필수임에도 불구하고 오픈(Open) 또는 대기(Waitlist) 상태로 예약된 구간

5.과다 청구되었거나 잘못 청구된 커미션

6.과다 환불, 잘못된 환불, 또는 승인되지 않은 환불 (예: 환불 불가 운임 조건에서의 환불, 세금/수수료/할증료 오환불 등)

7.타이항공과 대리점 간 체결된 판매 계약(Sales Agreement) 조건 불이행

8.미보고 판매 / 이중 사용

8.1 판매되었으나 보고되지 않고 이후 사용(쿠폰 상태 flown)된 티켓 → 적용 운임을 대리점에 청구

8.2 이미 사용된 티켓이 이후 무효 처리(voided) 또는 환불 처리(refunded)된 경우 → 해당 발권 운임/환불액을 대리점에 청구

9.신용카드 차지백(Chargeback) 발생 건

10.BSP 보고서 작성 과정에서 대리점 또는 BSP 처리 센터의 오류

11. 발권 항공사 위반 (Plating Violation)

타이항공은 IATA 결의안 852(발권 항공사 지정 및 선택 규정)에 따른 항공사 식별 플레이트(Carrier Identification Plate, CIP) 선택 규정을 위반한 경우 ADM 을 발행합니다.

c. 최소 금액 (Minimum Value)

타이항공에서 발행하는 ADM 의 최소 금액은 USD 5.00 또는 이에 상응하는 금액입니다.

d. 이의 제기 절차 (Disputed Process)

대리점은 IATA Resolution 850m 에 따라 기본 조치가 이루어진 후 최대 15 일 이내에 BSP Link 를 통해 ADM 에 이의를 제기할 수 있습니다.

타이항공은 거부되었거나 이의 제기된 ADM 을 신속히 처리해야 하며, TG 본사에서 접수된 날로부터 60 일 이내에 검토합니다.

타이항공이 이의 제기를 거부할 경우, 그 사유를 BSP Link 를 통해 대리점에 통보합니다.

II. ACM (Agency Credit Memo) 정책

a. ACM 발행 범위 (Scope of the ACM Issuance)

1.ACM 은 IATA 여객 대리점 결의안에 따라, 대리점 또는 BSP/ARC 처리 센터의 오류로 인해 발생한 운임·관련 요금·수수료의 과오납을 환급하거나 조정하기 위해 발행됩니다. 이 정책은 BSP Link 프로세스를 통해 대리점에게 환급액을 지급하는 데 사용됩니다.

2.타이항공이 승인한 결제수단으로 발생한 모든 과오납은 반드시 원래 사용된 결제수단으로 환급됩니다.

3.타이항공의 ACM 정책은 모든 BSP 대리점에 적용되며, 2019 년 11 월 1 일부터 공식 시행되었습니다.

4.ACM 은 요청이 타이항공에 접수되어 수락된 날로부터 30 일 이내에 BSP Link 를 통해 발행됩니다. 요청 통보 시 모든 관련 증빙 자료와 세부 정보가 반드시 제출되어야 하며, 증빙 자료가 누락될 경우 처리 지연이 발생할 수 있습니다.

5.대리점은 해당 정산 주기 종료일로부터 60 일 이내에 요청서를 제출해야 하며, 타이항공은 60 일이 지난 후 제출된 요청서는 거부할 권리를 가집니다.

6.타이항공이 발행하는 ACM 의 최소 금액은 USD 40 이상 또는 이에 상응하는 현지 통화 금액입니다.

II. ACM (Agency Credit Memo) 정책 (계속)

b. 타이항공에서 발행하는 ACM 유형 (이에 국한되지 않음)

1.대리점이 과다 납부한 세금·수수료·요금 — 관련 티켓 및 청구서 등 증빙 서류를 타이항공에 제출하여 심사 가능

2.발권 과정에서 시스템 오류로 인해 무효 처리된 티켓이 매출로 보고된 경우 — 해당 오류 티켓은 ACM 청구 가능하며, 거래 관련 입증 자료를 반드시 타이항공에 제출해야 함

3.과다 징수된 벌금 — 취소 수수료, 일정 변경 수수료 등은 ACM 신청 대상이 됨

c. ACM 요청에 대한 이의 제기 절차 및 최소 조정 금액

1.타이항공은 건당 USD 40 이하의 금액에 대해서는 ACM 요청을 처리 할 수 없음

2.승인되지 않은 ACM 요청은 BSP Link 를 통해 사유 설명 또는 조정된 금액과 함께 반려되며,
대리점은 수정 후 재제출 가능

III. ADM 및 ACM 관련 행정 수수료 (Administrative Fee)

a. 2019 년 11 월 1 일 이후 발행분부터, 전 국가에 대해 **ADM 및 ACM 건당 USD 40 (또는 현지 통화
상당액)**의 새로운 행정 수수료가 부과됨

b. 타이항공은 특정 거래에 대해서만 ADM 을 발행하며, 관련 없는 거래들을 묶어서 발행하지 않음.
단, 사유가 동일할 경우 하나의 ADM 에 여러 건의 청구 포함 가능

c. 2025 년 6 월 1 일부터, **악용 예약(Abusive Bookings)**에 대해서는 ADM 행정 수수료가 ADM
총액의 20% (사례당) 적용됨. 단, 20% 금액이 USD 40 을 초과하는 경우, 행정 수수료는 최대 USD
40 으로 한정됨

d. 위에서 언급된 행정 수수료에는 커미션이 적용되지 않음