

法航荷航预订、出票和 ADM 政策

有效期： 本政策从 2025 年 1 月 1 日起生效，并持续有效至新的通知为止。AFKL 保留随时对本文档进行调整的权利。最新版本可以在 www.AFKL.biz 随时查询。



1. 简介

2. ADM 最低金额和行政费

2.1 ADM 最低金额

2.2 行政费

3. 订位准则和 ADM 金额

3.1 创建和修改乘客记录 (PNR)

3.2 联系方式

3.3 出发日 - 未出票的预订

3.4 取消

3.5 反复预订

3.6 重复预订 / 航段

3.7 欺诈, 虚构, 投机和测试预订及航段

3.8 分销成本 - 查订比

3.9 团队预订

3.10 无效航段

3.11 规避控位

3.12 虚拟航段

3.13 姓名变更 / 更正

3.14 候补航段

3.15 规避出票时限

3.16 部分出票

4. 出票准则和 ADM 金额

- 4.1 票价, 票价规定, 附加费、代理费和税费
- 4.2 机票遗漏合同性的信息或信息不正确
- 4.3 更改机票姓名
- 4.4 审核承运人的航班适用
- 4.5 审核票证的错误使用
- 4.6 使用 AFKL 票证开具非 AFKL 航班
- 4.7 违规使用第三方承运人预订舱位及航段
- 4.8 机票上错误使用或遗漏行李限额
- 4.9 合同票价
- 4.10 机票和酒店捆绑销售 (机+酒)
- 4.11 团队票价
- 4.12 售后服务
- 4.13 转介乘客至索赔机构
- 4.14 使用 AFKL 商户记录 MERCHANT OF RECORD (MOR)

5. ADM 流程

- 5.1 BSP & ASD
- 5.2 ARC

6. 词汇表 (详见英文版本)

7. 支持此预订、出票和 ADM 政策的 IATA 规定 (详见英文版本)

1. 简介

根据法航和荷航（以下简称：AFKL）预订、出票和 ADM 政策，AFKL 提供散客和团体订票的规则及定义。此政策旨在规范代理人的预订流程，帮助代理人避免产生错误，使可销售的座位最大化。

该政策适用于所有旅行服务提供商，包括旅行代理商、在线旅行代理商以及通过互联网或任何其他电子方式访问 AFKL 机票库存的任何个人或实体。旅行代理商必须确保其所有地点的所有员工了解该政策及其未来的修定版本。

预订政策涉及 PNR/订单包含已预订的航段以及相关的额外支持元素和信息。出票政策涵盖销售、开票、改票、废票、退票和其他相关业务。对于团体预订和出票，可能有其他政策和限制适用。

AFKL 以最佳方式管理其销售。这样可以提供更多的舱位可用性，并且当预订被正确操作时，机票和 EMD 正确出具可以简化乘客的值机流程。

AFKL 审核所有票务操作。通过此审核，将检查是否所有票务操作都是根据此政策进行的。不遵守 AFKL 政策可能导致无预警（通知）的预订取消，处罚，ADM 或罚单。屡次违反此政策和（或）未能支付费用或者 ADM，可能导致配置关闭，无法操作 AFKL 的舱位查询，预订和开票。

AFKL 预订、出票和 ADM 政策符合 IATA 决议，该决议也涵盖代理人的义务。AFKL 可能在不事先通知的情况下更新此政策。

2. ADM 最低金额和行政费

2.1 ADM最低金额

与附加费、代理费、税金及其他费用相关的ADM最低金额为**1欧元（或等值的当地货币）**。因其它原因所产生的ADM，每单则不会低于**8欧元（或等值的当地货币）**。

如果同一个IATA代理人连续发生票款少收，不论金额多少，AFKL有权利开具ADM来追回全部欠款。在这种情况下，ADM最低金额将不适用。

2.2 行政费

为了负担审核成本，每张超过**8欧元（或等值的当地货币）**的ADM，将加收**27欧元（或等值的当地货币）**的行政费，以下原因产生的ADM除外：

- 因遗漏信息产生的ADM

- 因不正确的票价基础或不正确的出票代理产生的团队ADM

3. 订票准则和 ADM 金额

简介

本部分旨在提供 AFKL 的订票准则，加以明确规范，增加其透明度。

目的

- 确保控位完整性，避免舱位控制出现差错；
- 避免全球机票分销系统（GDS）成本因低效操作而增加；
- 维护和尊重代理人和航空公司之间的良好合作。

遵守预订政策

无论预订在航班起飞日期之前或之后取消，都可以出具ADM。如果涉及开票，ADM将开具给出票代理人。如果不涉及开票，ADM将开具给创建PNR/订单的代理人。在没有机票的情况下，为开具ADM，可能会使用一个虚拟机票票号作为ADM的一部分。

AFKL保留在预订中未有插入警告信息时仍然提出ADM的权利。

无论预订的是AFKL营销或承运的航班，代理人都必须遵守预订政策。

3.1 创建和修改乘客记录（PNR）

创建或更改PNR时，必须按行程时间顺序预订，任何时候都必须遵循客人的实际行程始发地（PoC政策）。无论预订是否仅涉及AF或KL航班和/或包括代码共享或其他航空公司航班，都必须提供完整的O&D查询可订舱位。选定的O&D可订舱位必须符合最短转机时间。

3.2 联系方式

根据IATA 830d决议的规定，为了使AFKL能够告知乘客关于不正常航班飞行的信息，代理人必须在出票时或之前，在每个预订中仅以SSR CTCE（电子邮件地址）和SSR CTCM（手机号码）的形式，强制注明乘客的联系方式（手机和/或电子邮件）。

在这方面，代理人必须确保遵守所有适用的数据保护法规，获得乘客的同意。代理人必须告知乘客未能将上述联系方式发送给AFKL，将导致AFKL无法为乘客提供关于不正常航班飞行的重要信息。

如果乘客行使其不提供联系方式的权利，代理人有责任向航司表明乘客拒绝提供此类联系方式，并且必须在PNR/订单中以SSR CTCR注明拒绝，以限制法律法规对承运人规定的任何责任。

代理人不得在未获得承运人和乘客许可的情况下更改乘客的联系信息或提供自己的联系信息。代理人禁止系统性地使用代理人的电子邮件/电话或虚假信息。

如果乘客的联系方式完全缺失或在 PNR/订单中以SSR CTCE (电子邮件) 和SSR CTCM (手机号码) 的形式输入错误信息, 且无任何迹象表明乘客已行使不提供联系方式的权利 (以SSR CTCR (拒绝)备注), 则按每位乘客收取固定金额并开具 ADM:

- 25 欧元 (或等值的当地货币)

如果因PNR/订单中的联系方式缺失或不正确而与乘客引发诉讼, 并且没有任何迹象表明乘客已行使不提供联系方式的权利, 且导致承运人无法告知乘客不正常的航班运营情况, 则按每位相关乘客收取固定金额并开具 ADM:

- 630 欧元 (或等值的当地货币)

3.3 出发日 - 未出票的预订

在航班起飞前24小时内做的预订, 应立即出票。

所有早于航班起飞前24小时的预订, 应在航班起飞24小时之前出票或取消。

为了出票目的的PNR Claim, 应在航班起飞24小时之前进行。

当不再需要购买机票或客人不再旅行, 必须取消航班座位。取消的航班座位不能用于另一客人, 即使有另一个客人希望旅行相同的行程。

所有未在出发前至少 24 小时取消的非出票的预订均需支付每航段 16 欧元 (或等值当地货币) 的成本回收费。

3.4 取消

AFKL希望以最佳方式管理控位系统, 为代理人提供尽可能多的舱位。因此将监控预订航段的取消比率。

法航和荷航定义了一个比率, 该比率为一个月内取消的数量与净航段数量的比值。

取消比率定义为: $[\text{取消数量} / \text{净预订数量}] \leq 1.5$

a) 净预订 = 总预订数量 - 取消数量

b) 取消容许量 = $1.5 \times \text{净预订}$

c) 超额取消数量 = 取消数量 - 取消容许量

如果代理在一个月内超出规定的取消比例, 将对每个超额取消收取固定金额 0.55 欧元 (或等值当地货币) 的费用。

例如:

代理人在一月操作了200个航段。在同一个月中，取消了180个航段。总净预订为20。计算如下：

- 取消比率： $(180 / 20) = 9 (> 1.5)$
- 取消容许量： $(1.5 \times 20) = 30$
- 超额取消数量： $(180 - 30) = 150$
- ADM金额： $150 \times \text{€ } 0.55 = \text{€ } 82.50$

3.5 反复预订

不允许针对同一舱位或不同客舱在一个或多个PNR和/或GDS中反复预订或取消某航段，试图以此达到规避或延长出票时限，囤积座位或拿到更低舱位，或达到GDS和/或NDC聚合器业务量要求的目的。也不允许为了达到同样的目的而反复开票和废票。更改PNR和开票应仅基于客人的实际旅行需求，当有频繁执行该操作并且只是为了达到上述目的时，被视为反复预订。

如果检测到 PNR 中存在删除的反复预订，则无论预订或出票国家/地区如何，都会按航段和每位乘客收取固定费用：

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 **50 欧元 (或等值当地货币)**
- 商务舱和头等舱 **125 欧元 (或等值当地货币)**

3.6 重复预订 / 航段

不允许为同一位客人预订同一天的多个航班，或者预订连续几天的同套行程，而明知道客人不可能在多个PNR中的所有预订航段上旅行。

任何时候都应避免此类重复的 PNR 或重复航段作为一个或多个 PNR 和/或 GDS 的一部分。

AFKL检测到取消的重复 PNR 或重复的航段，则无论预订国家/地区如何，都会按每位乘客和每取消的航段收取固定金额：

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 **20 欧元 (或等值当地货币)**
- 商务舱和头等舱 **50 欧元 (或等值当地货币)**

3.7 欺诈，虚构，投机和测试预订及航段

代理人不得从事欺诈、虚构、滥用或不合理的预订和出票行为。代理人不允许通过包含虚构航段来进行与客户实际意图行程不同的预订，或在没有飞行意图的情况下预订/出票，以达到降低适用票价的目的。

欺诈性预订的例子包括（但不限于）：购买机票但不打算乘坐所有航班，以规避票价规则（隐藏城市出票/超出目的地出票）；将两个或多个往返票价端到端组合，以规避最低停留要求（购买多张往返机票/弃程机票）；自动重新购票、重复和不合理的预订，以及任何其他与客户购买请求无直接关系的欺诈、虚构或滥用预订。

用于培训和测试目的的预订必须在GDS提供和/或AFKL授权的培训模式下进行。

不允许创建大量非乘客型的预订。不允许为报价或行政原因创建预订。

不允许为拿到便宜票价而预订虚构行程，与客人真实行程不同。这包括预订并出具往返程票，但客人仅旅行单程或仅旅行部分航段，以及在客人没有要求的情况下擅自修改行程。客人应随时了解用于其旅程的 PNR/订单中所包含的航段。

不允许根据预期需求创建航段和/或PNR，以规避票价规则，在没有客人特定需求的情况下占用航空公司的舱位或满足 GDS业务量要求的目的。

如果存在欺诈性、虚构性、投机性和测试性预订，无论预订国家/地区如何，均将向每位乘客和每个取消的航段收取固定金额：

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 20 欧元 (或等值当地货币)
- 商务舱和头等舱 50 欧元 (或等值当地货币)

如果客户的机票中包含虚构航段，则按每位乘客的固定金额收费：

- 经济舱的短途/中途航班：每张机票每位乘客 150 欧元 (或等值的当地货币)
- 商务舱的短途/中途航班：每张机票每位乘客 300 欧元 (或等值的当地货币)
- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱的长途航班：每张机票每位乘客 500 欧元 (或等值的当地货币)
- 商务舱和头等舱的长途航班：每张机票每位乘客 1,500 欧元 (或等值的当地货币)

3.8 分销成本 - 查订比

每笔交易都需要消耗能源和硬件。为了支持更可持续的分销模式，旅行代理人不得超过提交给法航和荷航系统的最大可用性请求数量。

AFKL定义了一个航班舱位查询数除以特定时间段内承运人的净段数（预订 - 取消）的比率，以下称为“查订比”。

- GDS预订：

根据AFKL计算，代理人的“查订比”每月不得超过2500，即每月平均一个航段的生成不能超过2500次航班舱位查询的比率。

- NDC预订：

根据AFKL计算，代理人的“查订比”每月不得超过2500，即每月平均一个航段的生成不能超过2500次航班舱位查询的比率。

在这两种情况下，如果代理人在一个月内超过了此“查订比”，AFKL将通知代理人在一个月的补救期内立即调整其系统设置，以便在规定的比率内恢复其可用位请求。

如果代理人在一个月补救期后的“查订比”未按预订政策的规定进行调整及恢复，AFKL将对超过“查订比”的可用性请求对代理人开具ADM。每次超过的可用性请求将按每笔过度交易收取0.00001欧元的费用。

GDS示例：代理在一月份预订了 500 个航段。同月，400 个航段被取消。本月总查询次数为 450.000。“查订比”为 $450.000 / (500-400) = 4.500$ 。本期超额查询数量为 $(4.500-2.500) * 100$ 个净航段 = 200.000。

3.9 团队预订

没有客人的要求，不允许进行团体预订。不允许创建预订来规避团队预订程序。这包括用多个散客预订来合成“隐藏团队”。

对于隐藏团体，将按照O&D每张机票收取固定费用：

- 55 欧元（或等值的当地货币），无论出票国家/地区如何。

3.10 无效航段

AFKL的无效航段状态代码包括：HX, NO, UC, UN和WK*。

代理人应每天清理系统中的QUEQUE，及时清除GDS中的无效航段。

所有无效航段都必须至少在航班起飞前24小时从GDS PNR中清除。在航班起飞前24小时仍未清除的无效航段，AFKL将收取成本费用。

如果出发前 24 小时内 PNR 中仍有无效航段，则每位乘客每个航段收取固定费用：

- 16 欧元（或等值的当地货币），无论出票国家/地区如何。

(*) 无效航段将在 GDS/EDIFACT QUEQUE 中以以下形式通知代理人：

HX = holding cancelled 取消持有

NO = no action taken 未采取任何行动

UC = unable / flight closed 航班关闭

UN = unable / flight cancelled 航班取消

WK = was confirmed 已确认

3.11 规避控位

AFKL采用“行程始发地限制”（Point of Commencement）来管理出发地至目的地（O&D）的可用舱位。所以某个特定航段的舱位可用情况在一个O&D与另一个O&D可能不一样。而且相同O&D的舱位可用情况在另一个客人不同始发地（PoC）的情况下也会不同。

务必按照O&D的行程时间顺序而显示的舱位可用情况来创建和更新预订。必须使用完整的O&D查询舱位可用情况，无论预订中是否仅涉及AF和/或KL航班和/或包括代码共享或其他航空公司航班。分开单个航段来预订有联程航班的O&D，被视为规避控位。

不允许在预订过程中更改行程始发地 (PoC) , 打破捆绑航班链接, 使用单个航段的可用舱位或其他不规范操作, 以此来规避控位系统的监控, 获取更低舱位。此外, 即使GDS或其他预订渠道没有阻止此类操作, 禁止预订AFKL没有设定给客人的实际O&D行程提供的机票销售舱位。

当在其他航空公司与AFKL为联程且需要分开出票, 只要其他航司与AFKL的航段以正确的方式预订时, 将不会产生PoC ADM。当与这些类型的行程相关的机票无法立即出票时, 强烈建议为每个 (待) 出票的行程创建一个PNR/订单, 以避免法航和荷航取消不正确预订的航段。

如果在预订过程中更改始发地 (PoC) 以获得更低的舱位, 将按每位乘客每个O&D收取固定金额, 不论预订或出票国家/地区:

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 300 欧元 (或等值当地货币)
- 商务舱和头等舱 750 欧元 (或等值的当地货币)

如通过打破或规避航班捆绑链接以在本地始发可用舱位中获得更低的舱位, 以及其他规避控位的情况, 将按每位乘客每个O&D收取固定金额, 不论预订或出票国家/地区:

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 500 欧元 (或等值当地货币)
- 商务舱和头等舱 1250 欧元 (或等值的当地货币)

即使预订是由其他代理或子代理创建和/或更新的, 出票代理也应对不当行为负责。

3.12 虚拟航段

仅在虚拟航段与航空公司系统同步 (姓名、行程、舱位和乘客人数相同) 情况下方可针对虚拟航段出票, 虚拟航段的范围仅针对团体预订或从团体预订中分离的个人预订。这些虚拟航段必须与航空公司预订系统中已存在的航段相匹配。

这些虚拟航段只能用于开票的目的。虚拟航段在出票后不得取消, 以免造成真正的取消。

在一个GDS中创建预订时, 必须在同一GDS中出票以避免虚拟航段。在同一个GDS或同一代理人的多个GDS中已存在的预订, 不允许再创建虚拟航段。且当PNR Claim的功能存在时, 不允许创建虚拟航段。

不允许采用虚拟预订方式用于达到GDS业务量要求, 规避票价规则之目的, 或用于发票或行程报价等行政职能。

禁止在 GDS/EDIFACT 中创建与已有的NDC航段相关的虚拟航段。

如果是未经允许的虚拟航段, 则按每位乘客和每个航段收取固定费用:

- 16 欧元 (或等值的当地货币)

3.13 姓名变更 / 更正

确保乘客订票时使用护照或其它有效旅行证件上的姓名。

预订不允许改名字，除非客人的名字拼写错误。全名更改的特殊案例，请查阅Business Solutions中的“姓名更改/更正政策”。

不符合“姓名更改/更正政策”的姓名变更操作，则将被开具固定金额 270 欧元 (或等值当地货币) 的 ADM。

3.14 候补航段

在同一或不同的PNR中，不允许给同一航班、相同客舱的同一乘客创建重复的候补航段；也不允许给已有确认舱位的乘客，在同一客舱内创建和申请更低的候补航段。

当乘客不再打算旅行时，代理人应删除已确认的候补航段。

如果出现未经允许的候补航段，则按每位乘客和每个航段收取固定费用：

- 16 欧元 (或等值的当地货币)。

3.15 规避出票时限

出票时限 (TTL) 会被设定在PNR中以保障及时出票。不允许在PNR中输入或保留虚假、作废或已退的票号，以假装已出票。也不允许为不合规的预订加入特殊备注以延迟开票时限。

被航空公司因TTL过期而取消的预订，代理人应在GDS中及时清除。

如果因违规操作获取更宽松的出票时限，或者假装已为乘客的航段出票但实际并无出票以保留座位，将按每个航段每位乘客收取固定金额，不论预订或出票国家/地区

- 经济舱、法航尊尚舱和荷航尊享经济舱 50 欧元 (或等值当地货币)

- 商务舱和头等舱 125 欧元 (或等值当地货币)

3.16 部分出票

如果预订中仅部分行程或不是所有乘客可以在出票时限前完成开票，则应拆分无法出票的剩余行程或乘客的预订 (split PNR)。

如果由于PNR的部分出票 (不是所有乘客或不是所有航段) 而导致在出票时限后仍存在未出票的航段，将按每个航段每位乘客收取固定金额，不论订票或出票国家/地区：

- 经济舱、法航尊享舱和荷航尊享经济舱 50 欧元 (或等值当地货币)
- 商务舱和头等舱 125 欧元 (或等值当地货币)

4. 出票准则和 ADM 金额

简介

本章的目的是为AFKL的票务政策和销售审计提供额外的透明度和定义。机票的审核工作将对057和074票证进行，无论使用哪家公司的票价。

审计时，机票和/或EMD的开立、换开、关联、退款的所有要素都会被检查，不论是手工票价还是自动票价，也不论是限制票价或非限制票价。其中包括私有票价，公司合同票价，TO机加酒产品和团队票价及条款。检查还包括附加费用，佣金，税金和付款方式。即使机票已被取消，退票或者并未使用，ADM仍然会下罚。

4.1 票价，票价规定，附加费、代理费和税费

如发现违规使用票价，票价规定，附加费、代理费和税费，ADM会按照应该使用的票价与实际运用的票价之间的差额计算并开具，收取固定金额的ADM除外。

如果没有可参考的票价，将收取以下固定金额的ADM：

- 中/短途航班：经济舱，340欧元 (或等值的当地货币)；商务舱，670欧元 (或等值的当地货币)
- 长途航班：经济舱/尊享舱/尊享经济舱，1110欧元 (或等值的当地货币)；商务舱/头等舱，3310欧元 (或等值的当地货币)

如果未能遵守双重库存票价规定，ADM金额将按以下方式收取：

- 在中途航班上，固定金额为450欧元 (或当地货币等值)
- 在长途航班上，固定金额为1000欧元 (或当地货币等值)

4.2 机票遗漏合同性的信息或信息不正确

如果机票上遗漏合同信息或者信息不正确 (但不限于此)，将收取固定金额 60欧元 (或等值当地货币) 的ADM：

- 遗漏合同公司信息；
- 遗漏票价标识；
- 缺少票号的 EMD 或在机票上缺失 EMD 号码；
- 票价计算/签注/限制栏中信息缺失。

4.3 更改机票姓名

所有机票必须有有效的名字和姓氏 (与旅行证件一致，例如护照)。

预订不允许改名字，除非客人的名字拼写错误。全名更改的特殊案例，请查阅Business Solutions中的“姓名更改/更正政策”。

不符合“姓名更改/更正政策”的姓名变更操作，则将被开具固定金额 270 欧元（或等值当地货币）的 ADM。

4.4 审核承运人的航班适用

代理人有责任核查营销的承运人是否可以作为受限或无限制票价的一部分使用。该规则可在“航班适用”的票价条款中查找。

如果营销的承运人不允许此运价，AFKL将根据不受“航班适用”条款限制的其它航空公司的首个公布票价开具 ADM。

4.5 审核承运人的航班适用及票证的错误使用

根据票价销售限制规定，其它航空公司的私有运价或部分公布票价不得使用AF或KL的票证出票。如违规出票，错误使用AFKL的票证将被开具ADM。此票价规则可以在“销售限制”中找到。此外，无论任何原因，票价在机票签发之日无法用于AFKL（并非由其他航空公司分发），则无法验证销售限制，将开具ADM。

所开具的ADM金额将按照IATA《收益核算手册》（第A2条第3段）的规定执行：

- 不受票证使用限制的首个适用的其他航空公司的同舱位的公布票价，或者如其不存在：
- 使用首个适用的AF/KL票价或合作伙伴的同舱位的票价（如果该航空公司没有限制票证使用的规定），或者如其不存在：
 - 中/短途航班：对经济舱收取固定金额 340 欧元（或等值的当地货币）的 ADM；对商务舱收取固定金额 660 欧元（或等值的当地货币）的 ADM。
 - 长途航班：对经济舱/尊尚舱/尊享经济舱收取固定金额 1110 欧元（或等值的当地货币）的 ADM；对商务舱和头等舱收取固定金额 3310 欧元（或等值的当地货币）的 ADM。

4.6 使用AFKL票证开具非AFKL航班

如果行程中不包括至少一个AF或KL航段，不允许使用AF(057)或KL(074)票证开票。但是，如果行程中只包括天合联盟成员航空公司的航班，只要有出票协议、其票价规则的“销售限制条件”条款中明确票价允许使用AF或KL票证的，可以使用AF(057)或KL(074)票证开票。

对于AF或KL是某些航空公司的GSA，则允许使用AF(057)或KL(074)各自票证开票。

最新的GSA列表和航空公司之间的出票协议，可以在GDS中查询。请联系GDS客服获取访问列表的其他信息及指令。

如果错误使用AF(057)或KL(074)票证，将按每张机票收取固定金额 60 欧元（或等值当地货币）的 ADM。

4.7 违规使用第三方承运人预订舱位及航段

如果预订舱位错误或航段违规使用，AFKL将根据已使用航段所应适用的舱位价格开具ADM。

4.8 机票上错误使用或遗漏行李限额

每个O&D和每个方向 (ADM 金额, 单位为欧元)	短途和中途航线	长途航线
按照规定允许使用的行李件数, 在机票上多打行李额或遗漏行李限额	65欧元*每多打1件行李额或漏打行李限额	115欧元*每多打1件行李额或漏打行李限额

(*或等值的当地货币)

对于一些仍然使用计重制行李额的目的地和票价项目, 在这种情况下, ADM 计算中授权的标准行李限额等于一件。

例如: 1 张机票出具的行李限额为 50 公斤, 如果免费标准行李限额为 23 公斤, 则将签发一张额外 2 件行李的 ADM。

4.9 合同票价

根据AFKL企业客户的公司合同票价协议或BlueBiz计划, 已被合同公司指定的出票代理人, 应始终将该合同公司的合同票价, 仅适用于该合同公司及其附属公司符合合同条款的旅行者或员工, 或由该合同公司直接付款购买机票并允许使用该合同票价旅行的乘客。指令OS YY OIN + 合同公司代码, 仅可在该合同公司受益人的PNR中输入。

如果多次违反该企业客户的公司合同票价的使用条款和条件, 特别是如果该合同票价并未仅用于该公司客户, ADM 会按照应该使用的票价与实际运用的票价之间的差额计算并开具。

4.10 机票和酒店捆绑销售 (机+酒)

如果发现持有有机+酒特殊折扣票价的乘客没有资格使用这类票价, ADM会下发给相关代理人。比如: 代理人在出售机票与酒店捆绑票价时, 未按照AFKL规定的条款提供附加的服务, 或者未达到这些服务的最低要求。当航空公司人员在值机/登机区提出要求时, 乘客必须能够出示购买陆上捆绑产品的证明 (如预付凭证或详细说明所购买服务的已付收据)。任何事后补交资格证明材料将不被受理。附加服务的票证需开具在出票代理人 (或其分支机构) 的抬头纸上。

将按每张机票每位乘客, ADM将按以下固定金额收取:

- 短途航线的经济舱: 110欧元 (或等值的当地货币)
- 短途航线的商务舱: 110欧元 (或等值的当地货币)
- 中途航线的经济舱: 160欧元 (或等值的当地货币)
- 中途航线的商务舱: 530欧元 (或等值的当地货币)
- 长途航线的经济舱: 270欧元 (或等值的当地货币)
- 长途航线的尊尚舱/尊享经济舱: 500欧元 (或等值的当地货币)
- 长途航线的商务舱/头等舱: 2630欧元 (或等值的当地货币)

4.11 团队票价

团队机票必须遵守团队政策、流程和团队合同。如果不遵守票价、附加费、佣金和税费，ADM会按照应该使用的票价与实际运用的票价之间的差额计算并开具。

基于固定金额的 ADM 除外：

- 预订舱位、路线和出票的代理人必须与 TIGRE 中的相同，否则每张机票需支付 **55 欧元（或等值当地货币）** 的 ADM。
- Tourcode 框中必须包含 TIGRE 文件编号和 Amadeus PNR 参考号。如果缺少此合同信息，则每张机票需支付 **13 欧元（或等值当地货币）** 的 ADM。
- 团队必须使用专用团队票价基础，任何其他票价基础将导致每张机票支付 **13 欧元（或等值的当地货币）** 的 ADM。
- 通过 AFKL 团队服务中心或团队工具签约的团体必须按照 Business Solutions 上提供的团队票务说明中的规定购买法航 (057) 或荷航 (074) 机票。如果使用其他航空公司的票证，每张机票需支付 **115 欧元（或等值的当地货币）** 的 ADM。
- 在北美（美国/加拿大/墨西哥）签约的团体必须按照团体合同的规定使用达美航空（006）票证出票。当使用法航（057）或荷航（074）票证出票时，将收取每张机票 **115 欧元（或当地货币等值）** 的 ADM。
- 如果团队出行的乘客人数少于 10 人，则需对未出行的乘客追溯收取 ADM 费用。未出行旅客的人数计算为：10 人与实际出境旅客人数的差额。ADM 根据航程类型计算：
 - 短途航班每位未出行乘客 **90 欧元（或等值当地货币）**
 - 中途航班每位未出行乘客 **370 欧元（或等值当地货币）**
 - 长途航班每位未出行乘客 **690 欧元（或等值当地货币）**
- 对于未能实现团队旅行的取消费用，通过 ADM 根据代理人与 AFKL 签订的团队合同追溯收取。

4.12 售后服务

机票（包括未使用券证的税费）只能根据客户或航空公司的明确要求进行退款。代理人必须立即通知航空公司有关客户提出的任何合法退款请求。当客户不再旅行时，必须取消相关航段。退票时应同时更新 PNR。所有退款必须在申请后 7 天内处理。退款必须按照航空公司的运价、一般承运条件以及航空公司向代理人传达的具体书面指示进行。根据航空公司的要求，代理人须提供证据以证明退票申请及可退款金额支付至客户自己的账户。如果在航空公司提出要求后 7 天内未提供证明，代理人将承担航空公司产生的所有额外费用。

对于所有退款请求，代理人必须提供正确的信息，以便航空公司能够识别支付机票的人（如果该人不是乘客本人）。

代理人需知悉，在任何情况下，航空公司仅负责按照航空公司设定的金额和/或与航空公司的税费相对应的金额退还其机票和服务。代理人将全权负责退还其向客户开具发票的任何其他费用金额。

如果代理人没有在客人或航空公司提出退款请求后 7 天内全额退款（包括未使用的票联的税金和相关的付费项目），

或者代理人没有在航空公司提出要求后 7 天内向航空公司提供退款证明，将收取固定金额的ADM：

- 630欧元（或等值的当地货币）

4.13 转介乘客至索赔机构

根据欧盟条例 261/2004的规定（例如航班延误和/或取消等航班不正常情况），代理人不能自动转介乘客至“索赔机构”，除非：

- (1) 代理人已事先获得顾客的正式同意，并且
- (2) 代理人已通知客户，他/她可以直接向运营承运人申请，以获得客户根据欧盟法规 261/2004 有权获得的全额赔偿（如果适用）。

如果代理人自动将客户转介给“理赔机构”或律师，而没有事先通知客户他/她可以直接向运营承运人申请以获得客户根据欧盟法规 261/2004可能有权获得的全额赔偿（如果适用），则向该代理人出具固定金额的 ADM：

- 630 欧元（或等值的当地货币）

4.14 使用AFKL商户记录MERCHANT OF RECORD (MOR)

根据IATA 890, 896, 812, 812a号决议使用航空公司的MOR，只允许在线下渠道（即非互联网交易）使用客户卡销售。

为避免疑义，不允许以下情况：

- 使用航空公司的MOR进行互联网销售（IATA 890号决议 4.1.2）
- 无视销售渠道，使用航空公司的MOR进行任何其他付款方式。

为避免疑义，“客户卡”是指以购买客运航空运输或辅助服务的乘客名义和/或负责解决的乘客名称发行的实物支付卡或一次性使用或固定帐号。与发行该卡的实体进行的交易，不包括以代理人名义或代表代理人行事的任何卡，或代理人的任何合同订户。

如果滥用航空公司的MOR，航空公司有权向代理人收取代理人未经授权、不当或滥用使用航空公司MOR所产生的所有信用卡费用，并对此类滥用行为收取适当的赔偿。此外，如果一再发生不当行为，航空公司可以采取任何措施，防止继续未经授权使用旅行票证，方法是根据IATA Reso.824从代理人撤回代表航空公司签发旅行票证的权力。

在禁止收取信用卡附加费的国家/地区，代理人在使用航空公司票价时不得收取此类附加费。但是，在允许此类信用卡附加费的国家/地区，代理人应完全遵守支付服务指令（EU）2015/2366和所有相关的国家法律。

如果发生违规行为，AFKL将开出信用卡支付金额5%的ADM，以收回代理人因此得到的信用卡佣金。

5. ADM 流程

5.1 BSP & ASD

根据国际航空运输协会850m决议:

- 航空公司可在最后旅行日期或退票日期后的 9 个月内通过 BSP 发送 ADM。如不能确定最后旅行日期或退票日期, 将以机票的有效期为准。超过此期限, 付款将由代理人和航空公司直接处理。
- 根据国际航空运输协会 850m 决议, AFKL 将通过 BSP 发送 ADM, 在 ADM 发出的 15 天内不会产生财务后果。
- 代理人申诉只能通过 BSP 提出。代理人务必通过 BSP 发送所有附件, 这样才能确保 AFKL 提供最优质的服务。
- 当对 ADM 有争议时, 请务必在“Dispute Reason (争议原因)” 栏内提供有效、明确的理由。在出现 ADM 被申诉的情况下, 代理人和航空公司都必须采取负责任的行为。
- 为保证 AFKL 能够快速有效地处理代理人的申诉, 请代理人注明联络信息。
- 根据国际航协 850m 决议, AFKL 将在 60 天内对代理人提出的申诉作出答复, 明确告知代理人其接受或是拒绝。
- 如果 AFKL 拒绝申诉申请, 而代理人希望 AFKL 重新进行调查时, 代理人需按照 IATA 的决议向 AFKL 做出反馈。

5.2 ARC

- 根据 ARC 借记凭证最佳实践, AFKL 将通过 ARC Memo Manager 发送/签发 ADM。
- 争议只能通过 ARC Memo Manager 解决。代理人需要在 ARC MM 中附上所有其他文件以确保 AFKL 提供最佳服务。
- 当对借项凭证有争议时, 请始终在“Dispute Reason(争议原因)” 框中提供有效且明确的理由。代理人和航空公司都必须在发生 ADM 纠纷时采取负责任的行为。
- 请提供您的联系方式, 以便 AFKL 高效处理。
- AFKL 将在收到争议后的 30 个日历日内回复您的争议 (根据 ARC 有效 ADM 解决和预防的最佳实践), 并说明接受或拒绝争议的理由。
- 针对同一借项凭证, 仅当此争议有新信息提供时, 代理人才应再次提出争议。
- 如果 AFKL 拒绝所有争议且代理人已达到最大争议数量, 代理人可以使用借项通知单上列出的电子邮件地址将案件升级至 AFKL。

联系方式:

有关ADM/ACM 相关问题及事宜, 请联系AFKL大中国区代理人支持部门。

6 词汇表 (详见英文版本)

7 支持此预订、出票和 ADM 政策的 IATA 规定 (详见英文版本)