

CRS NEWS

日本航空開立ADM新準則

依據IATA決議850m, 日本航空自2020年10月15日起, 修訂(紅字部分)並施行下述ADM開立準則, 敬請訂位及開票業務相關人員詳閱以下內容, 切勿違規以免受罰。

1. 概要

日航授權開票的旅行社, 於機票/EMD的新開票, 換票或退票不符規定時, 將以ADM調整應收/應退金額, 並加徵下表所列之罰金。

2. 檢查範圍(僅列常見項目)

- 所有自動計價或手動計價機票的新開票/換票/退票以及EMD的發行/退票
- 稅金, 附加費, 政府或地方規費, 異動費, 退票手續費, 任何日航告知之應收費用
- 票面佣金折扣
- 所有新訂位或更改訂位的PNR

3. 違反以下開票/退票規範, 將以ADM徵收票價差額及所列金額等值台幣之罰金。

違規項目	說明	罰金金額
必填項目	遺漏註記背書欄位, 連結票號, 原始票號或其他必填項目	每人USD50
Tour Code	機票上未註記Tour Code, 或註記了錯誤/不存在的Tour Code	
開票方法	違反日航票規或開票須知要求之開票方法	
不當使用日航機票	無任何日航航段, 卻以日航(131)機票開票	
誤開他航航班	機票行程包含了日航票規或開票須知中不允許的他航航班	
開出不完整行程	機票行程包含了日航票規或開票須知中不允許的候補或Open航段	
不當開票	開票不正確, 如艙等與訂位不符, 將候補開成OK航段, 機票上的經過城市/到達城市與訂位不符	
開出虛擬航段	以虛擬航段(Passive Segment)開票, 但該航段並無實際訂位	依實際違規情形徵收
不當付款方式	以同業個人, 旅行社或其代理人名義的信用卡或虛擬帳戶支付票款(請注意日航在台灣地區不接受以信用卡支付BSP票款)	
輸入虛假票號	於訂位紀錄輸入非旅客本人或非訂位行程的假票號或用過的票號	每人USD50
違反中途停留	違反停點規定或未收停點費	
境外開票	為了規避航空公司在空位或費用方面的管理, 刻意於訂位國以外國家開票(為免爭議, 日航禁止所有境外開票)	
退票	算錯退票金額, 包括票價, 稅金, 附加費, 退票手續費或是應扣佣金; 退票方式錯誤或是超過退票期限	每人USD50
不當使用豁免代碼	退票時未經允許使用豁免代碼, 或是遺漏註記豁免代碼	

4. 開票旅行社有監督非IATA的下游旅行社之責任, 如果違反以下訂位規範, 將以ADM徵收所列金額等值台幣之罰金, 訂位旅行社也將被取消訂位權限。

違規項目	說明	罰金金額
重覆訂位	同一旅客, 在一個或多個紀錄裡, 預定了無法同時搭乘的行程	每人/每一航段USD50
NO-SHOW	未事先取消預訂搭乘的航班	
更改姓名	未經授權擅自變更或修正搭機者姓名	
反覆訂位	在規定的開票期限內未開票, 為了延長開票期限反覆取消再訂位的情況	每人/每一航段補足與該座艙(cabin)最高 normal fare差額
違反結合航段	以不當手法截斷連結航段(Married Segment), 違反O&D訂位規則	

出發地不當	不依照旅客實際行程順序訂位，以不當手法取得機位	每人/每一航段USD500
預約地不當	為了取得較低艙等(RBD)或其他不當理由，刻意於出發國以外國家訂位	每人/每一航段補足與該座艙(cabin)最高 normal fare差額
艙等錯誤	未依票規預訂適用艙等(RBD)且開出機票，或未依訂位艙等開票	每人/每一航段USD50
假訂位	為特定目的(包括測試或訓練)訂假紀錄	
分散訂位	團體客人分不同紀錄訂位(Scattered Booking)	
安全乘客訊息	未依各國規定登錄安全旅客訊息(SFPD)	
無視航權規定	未依各政府航權的規定訂位	依實際違規情節徵收
無用/無效航段	出發24小時前未清除不打算開票或無效的航段(HK, TK, KK, HX, UN, UC, NO等)	每人/每一航段USD50
虛擬航段	出發24小時前未清除非用於開票的虛擬航段(GK, YK, DS等)	
變更PNR所有者	在日航未授權的情況下變更PNR所有者	

5. ADM及爭議處理流程

- 開立ADM時依上述金額徵收罰金，如果沒有列出明確金額，則徵收每張機票美金50元等值台幣的行政費用。
- ADM的結算及提出異議皆須透過BSP Link進行。
- 最後一個搭機日起9個月內或是退款日的9個月內，將透過BSP Link徵收罰金，超過9個月則以BSP以外方式徵收。
- 日航將詳述開立ADM的理由。
- 依據IATA決議850m, 如有異議，旅行社應於ADM開立日起15天內(包括週六，週日及國定假日)透過BSP Link提出。
- 旅行社提出異議時，須詳述理由並提供必要文件。
- 日航將於60天內於BSP Link回覆是否接受異議，如否決旅行社的異議，將詳述否決的理由。
- 審查過程中，有爭議的ADM不會在BSP完成結算。
- 如果異議被否決，ADM將依據開立金額於次期完成結算。
- 日航與旅行社間沒有爭議的ADM將於開立後15天完成結算。

6. 適用法律

以上規範由日本法律管轄及解釋。