

ANA Agency Debit Memo (ADM) / Agency Credit Memo (ACM) 政策

(正式條文以英文版為主，中文版僅供參考)

基於 IATA 850m 號決議，ANA 特此修改了其在 BSP/ARC 中適用的 Agent Debit Memo (ADM)/Agent Credit Memo (ACM) 政策。

本 ADM/ACM 政策自 2021 年 4 月 1 日起生效，直至另行通知。

一般說明

此政策適用於所有透過 GDS 進行預訂航空公司機位及處理機票相關業務的 IATA 認可和非認可旅行社 (以下簡稱「旅行社」)，以及包含透過 NDC 提供航空公司產品和服務的 NDC 聚合器在內的所有合作夥伴 (以下簡稱「NDC 銷售商」)。

對於透過 GDS 進行的銷售，Agent Debit Memo (ADM)/Agent Credit Memo (ACM) 將開立給負責開票的 IATA 認可旅行社。對於透過 NDC 進行的銷售，ADM/ACM 或 Invoice/Credit Note 將開立給 NDC 銷售商。

ADM/ACM 和 Invoice/Credit Note 用於調整「適用的票價 / 稅金及相關附加費用 / 佣金」與「實際開立金額」之間的差額，以及 / 或者收取定額罰款 (如已事先設定金額)。

ANA 保留因旅行社 / NDC 銷售商未遵守 ANA 政策 (例如分銷政策、訂位政策、ADM/ACM 政策以及 ANA 的其他通知) 而尋求法律途徑的權利，因此 ANA 可能會收取由於旅行社或 NDC 銷售商未遵守 ADM 政策中未明定以及 / 或者超過 ADM 政策中規定的金額而產生或與之相關的費用或損失。

- 1) ANA 每開立一張 ADM/ACM 或 Invoice/Credit Note，將依規定收取行政費用。但是，若是由於 ANA 自身因素導致必須開立 ADM/ACM 或 Invoice/Credit Note 時，則不會收取行政費用。
- 2) 當有明定罰款金額時，ANA 會根據該金額開立 ADM。
*費用及金額請參閱「行政費用和罰款金額」。

ADM/ACM 或 Invoice/Credit Note 的涵蓋範圍

包含電子機票 / 電子雜項交換券 (EMD) 的開立 / 更改 / 連結，與透過自動 / 手動計算進行的退款。

ADM 政策

1. 違反票價和機票開立規定
 - a) 適用票價和票價組合不正確 (例如違反航線或銷售限制)
 - b) 票價金額或淨價不正確
 - c) 未符合票價規則 (例如違反最短 / 最長停留時間、平日 / 週末、預購規則、季節、適用航班等)
 - d) 在允許的指定航線、票價以外使用聯營航班
 - e) 中途停留、轉機和附加費用不正確
 - f) NH 和其他航空公司的訂位艙等不正確
 - g) 不正確的 Fare Basis Code
 - h) 雖開票艙等和票價正確，但 Ticketing Designator、Tour Code、Endorsement/Restriction 欄不正確或有所缺失
 - i) 當規定所有航段都必須訂妥機位時，開立包含 OPEN 或候補航段的機票
 - j) 不適用或不具使用該票價的資格 (例如船員機票、Visit Japan 機票、Experience Japan 機票、兒童 / 嬰兒機票)

k) 使用 205 本票開立不含 NH 航段的機票

l) **Throwaway Ticketing**

*這是一種銷售不實出發地或目的地的機票，以降低適用的票價等相關費用的行為，根據 IATA 830a 號決議已嚴格禁止。

m) 未根據合約使用正確或有效的付款方式

*費用及金額請參閱「行政費用和罰款金額」。

2. 違反佣金規定

a) 適用佣金不正確

b) 超額收取佣金

3. 違反稅金及相關附加費用規定

a) 稅金及相關附加費用收取金額不正確

b) 短收稅金及相關附加費用

c) 錯誤修改稅金及相關附加費用

4. 違反機票連結規定

a) 未遵守票價規則使用連結功能

b) 覆寫原始的訂位艙等、航線、票價 (Fare Basis Code/Ticketing Designator)、有效期限 (NVB/NBA)

5. 違反機票更改規定

a) 更改手續費短收或不正確

b) 機票更改時計算金額錯誤

c) 未遵守機票更改規定 (例如將原票上的「NON-REF」以及 / 或者 Tour Code 帶至新票)

6. 違反機票退款規定

a) 退款金額、稅金及相關附加費用的計算不正確

b) 未正確適用取消罰金或退票手續費

c) 未正確計算並扣除佣金

d) 未與開票時使用相同的退款方式

e) 未於退票期限前退款

*針對已退款的票價 / 稅金及相關附加費用 / 取消罰金 / 退票手續費，以及 / 或者佣金的追溯調整，將適用以下規定的追溯退款調整費用。

請參閱「行政費用和罰款金額」。

7. 違反航空公司規定的表定航班時間變更作業辦法

a) 未符合適用條件卻自行更改機票

b) 收取不必要的更改手續費

8. 違反豁免授權碼 (Waiver Authorization Code, WAC) 規定

- a) 豁免授權碼 (WAC) 缺失或不正確
- b) 對於無法免除取消罰金 / 退票手續費的航班 / 機票，錯誤地使用了豁免授權碼 (WAC)
- c) 不當使用豁免授權碼 (WAC) 和不實報告

*費用及金額請參閱「行政費用和罰款金額」。

9. 違反信用卡使用規定

- a) 在信用卡公司扣回爭議帳款後，若 ANA 在規定的截止日期之前仍未收到爭議交易申訴文件，或者在對持卡人有利的情況下結案，ANA 將開立 ADM 或 Invoice 徵收扣回的爭議帳款金額、內部退款手續費 (如果適用) 和行政費用。

*有關費用及金額，請參閱「行政費用和罰款金額」。

- b) 若使用除了客戶自身持有的卡片之外的其他任何卡片，例如虛擬帳號 (VAN) 或匿名卡進行結算，除行政費用外，ANA 將開立 ADM 或 Invoice 徵收該筆交易銷售金額的 10%。
- c) ANA 將開立 ADM 或 Invoice 徵收國際卡組織、收單銀行或發卡銀行可能收取的扣回爭議帳款手續費 / 罰款，例如由國際卡組織評估的扣回爭議帳款交易手續費、因仲裁損失的仲裁費。

10. 違反訂位政策

*費用及金額請參閱「行政費用和罰款金額」。

項目	內容
a) Secure Flight Passenger Data (SFPD)	美國運輸安全局 (TSA) 要求輸入 SFPD 的航班卻沒有輸入
b) 不實訂位	訂了不打算使用的航段
c) 未按順序訂位	預訂沒有計劃搭乘的航段，或者未按照搭乘順序訂位
d) 結合航段	違反 O&D 訂位規則
e) 重複訂位	當 ANA 判斷單一旅客大量重複訂位會影響到機位管理的時候
f) Inactive Segment	航班出發 24 小時前未取消訂位紀錄中 HX、UN、UC、NO 的航段
g) Churning	不斷取消又再訂位，試圖藉由更動訂位紀錄而故意延長開票期限
h) 機票開票期限	沒有依照票價規定，或是系統給的正確開票期限內開立機票
i) 輸入不實機票號碼	手動輸入不符合旅客姓名或行程的機票號碼
j) Passive Segment	使用 Passive segment (GK) 開票 (部分團體訂位例外)
k) 預訂團體機位	預訂 10 位以上旅客的行程時，卻沒有使用團體訂位規則需求機位

11. 違反其他特定市場規定

適用的市場 / 地區：日本 / 泰國 / 美國 / 加拿大 (欲知詳情，請[點選此處](#))

ACM 政策

- 1. 追溯調整已退款票價、稅金及相關附加費用，以及 / 或者取消罰金 / 退票手續費。原付款 / 退款方式必須為現金。
- 2. 調整 ADM/Invoice。

IATA 認可的旅行社和 IATA 認可的 NDC 銷售商的爭議申訴

1. 申訴期限為自開立日算起 15 天內。
2. 若有疑慮，在申訴期內，IATA 認可的旅行社和 IATA 認可的 NDC 銷售商有義務透過 BSPlink 與航空公司聯繫。
3. 航空公司在收到申訴後 60 天內會審查爭議。該爭議解決前，不會向 BSP 申請精算有爭議的 ADM。

聯絡資訊

若有任何疑問，請[聯絡我們](#)。

行政費用和罰款金額

行政費用和罰款金額	項目	日本地區	其他地區
開立相關文件的行政費用	ADM/ACM/Invoice/Credit note BSP：每張票 ARC：每張 ADM	3,000JPY	25USD
違反票價和機票開立規定的罰款金額	h) 雖開票艙等和票價正確，但 Ticketing Designator、Tour Code、Endorsement/Restriction 欄不正確或有所缺失	5,000JPY	40USD
	i) 當規定所有航段都必須訂妥機位時，開立包含 OPEN 或候補航段的機票	5,000JPY	40USD
	k) 使用 205 本票開立不含 NH 航段的機票	10,000JPY	75USD
違反豁免授權碼 (WAC) 規定的罰款金額	a) 豁免授權碼 (WAC) 缺失或不正確	5,000JPY	40USD
追溯調整退款	-	5,000JPY	40USD
內部退款手續費	-	5,000JPY	40USD
違反訂位政策的罰款金額	a) Secure Flight Passenger Data (SFPD) / 每位旅客	5,000JPY	40USD
	b) 不實訂位 / 每位旅客、每個航段	5,000JPY	40USD
	c) 未按順序訂位 / 每位旅客、每個航段	40,000JPY	400USD
	d) Married Segment Control / 每位旅客、每個航段	40,000JPY	400USD
	e) 重複訂位 / 每位旅客、每個航段	5,000JPY	40USD
	f) Inactive Segment / 每位旅客、每個航段	1,000JPY	10USD

	g) Churning / 每位旅客、每個航段	5,000JPY	40USD
	h) 機票開票期限 / 每位旅客	5,000JPY	40USD
	i) 輸入不實機票號碼 / 每位旅客	5,000JPY	40USD
	j) Passive Segments / 每位旅客	1,000JPY	10USD
	k) 預訂團體機位 / 每位旅客	1,000JPY	10USD

*行政費用和罰款金額應在開立 ADM/ACM/Invoice/Credit Note 之日使用 BSR 轉換為各 BSP 的結算貨幣 (日本地區除外)。

感謝您抽出寶貴的時間來閱讀我們的 ADM/ACM 政策以及對 ANA 的持續支持。

以上