

CRS NEWS

日本航空開立ADM準則（部分修訂）

日本航空自2020年11月01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	
違反中途停留	違反停點規定或未收停點費	每人USD50
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	
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	
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	#補足與該座艙(cabin) 最高 normal fare差額 或是每一航段USD500 擇其高者徵收
出發地不當	#不依照實際行程順序訂位, 或加訂不使用的航段, 以不當手法取得機位	擇其高者徵收
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 (如無不當意圖, 日航仍接受SOTO訂位)	
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。