

夏威夷航空关于代理人在网络平台违规销售的处理办法

尊敬的合作伙伴们

这是来自美国夏威夷航空公司北京办事处的问候。

近期我们在一些网络销售平台发现个别票务代理人所销售的我航电子客票，存在着对我航 173 开头的客票退改签使用条件的限制或是篡改。给即将或已经搭乘我航航班的旅客造成了困惑和不满，同时也伤害了遵守我航客票退改签规定的客票销售代理人。此行为严重的破坏了正当的销售环境和公平竞争的原则。对我航的正常销售造成了不良影响。

针对个别代理人通过限制或篡改退改签条件揽客谋利的行为，首先我航将直接联系违规代理人并给予口头警告，并要求立即停止此种销售方式，对于拒不接受改正的代理人，我航将立即终止其销售代理授权。同时知会各网络销售平台协助，如没有我航出票授权的客票代理人的报价，不得在其平台销售，以免非正规渠道客票或违规销售情况出现，影响销售平台以及我航的声誉乃至造成违反法律层面的问题。

请我航已授权客票代理人注意，在网络销售平台上务必使用我航的客票规定，不得擅自更改使用条件，对于允许改期；改签；退票的客票必须执行我航客票中规定的退改签要求。如发现违规者，我航保留使用行政手段处理的权利。

另根据中国航协的规定，国际客票销售代理人必须具备一类销售资质，经认证的一类代理人 IATA CODE 以 083 开头，如 IATA CODE 是 080 开头的代理人，其销售资质只是准许经营国内客票的二类代理人，并不具备国际客票销售资质的。如我航再次发现网络销售平台有 IATA CODE 为 080 的客票销售代理人在销售我航的客票时，我航将立即知会平台运营方，停止该代理人针对我航客票的报价销售及展示，必要时上报中国航协。

非常感谢大家对我们工作的帮助和支持，希望我们共同携手创建一个公正公平的市场环境，共同努力抵制市场中不良的违规的操作行为，努力为广大旅客提供更好的服务，更优惠的价格，更舒适的旅程。

此致

敬礼

美国夏威夷航空公司北京办事处
2017年3月21日