

LOT 关于正确订座的解读和罚金政策（中国和日本市场）

1. 简介

2016年3月1日，波航修正了正确订座相关政策。未按照新规定执行的代理会收到相应罚金。

新政策经过了仔细研究和审查，会使得波航最佳优化利用航班座位。关于违规订座罚金计算的法律依据同时遵从了 IATA830 决议和 IATA 代理人手册。

波航保证政策的更新符合行业标准。

2. 条款

旅游服务供应商应该了解到波航为每一个新创建，取消或变更的订座都要支付费用，即便是客人最终没用实际乘坐航班也会产生费用。

这样的话，一方面波航就会为未实现的收入承担分销成本，另一方面真实的预定没完成会导致收入损失和降低航班上座率。

少量的该类型订座是可接受的，这是一种自然的商业模式，但是一旦这种订座变得异常，就需要采取纠正措施来处罚欺诈行为。

波航希望通过这一政策合理利用好 GDS, 并对每一个不规范行为采取行动。

波航保留对欺诈行为随时开出罚单的权利，且不限于上述违规行为。

波航同时保留随时更改罚金额度的权利，并不对旅游服务供应商做提前通知。

3. 虚假订座实例

3.1 重复订位记录 / 航段

旅行服务供应商不可以为同一乘客重复预定记录。

旅行服务供应商不可以在同一记录中重复预定航段。

旅行服务供应商不可以占位多套不可能飞行的航班。

由于重复预定并没有业务需求，即使一个重复订位也会导致 25 美元的罚单（每个航段每个乘客）。

3.2 反复订位

旅行服务供应商应该避免反复的取消和重订。

波航理解少量的这种操作是出票过程的一部分，然而，同一记录中超过三次的取消和重订操作会被视为企图规避售票时限或满足 GDS 的生产率，因此会产生罚单。

严禁反复操作，反复取消重订会产生 25 美元的罚单（每个航段每个乘客）。

3.3 未出票 / 废票 / 退票的误机订位

旅行服务供应商应该避免由于未出票，废票或退票而保留正常预定导致座位的最终浪费。

未出票的订座必须在航班起飞 4 小时前取消以免产生误机，起飞 4 小时前还没取消的未出票订座会产生罚单。

大量未出票的订位也会产生罚单，即便是航班起飞 4 小时前做了取消。

未出票的有确认航段的误机会导致 100 美金的罚单（每个航段每个乘客）。

3.4 联程航段的拆分

旅行服务供应商为了获取并不存在的航段舱位而拆分联程航段的行为篡改了航空公司的系统，会因此被下罚单。

联程航段和单独分开销售时的航段相比会提供不同级别的舱位，因此联程航段不可以拆开，联程航段必须一起定价，出票，取消或者更改。拆分联程航段除了要补差价外，还要产生 600 美金罚单（每个记录每个乘客）。

3.5 假名字订位

旅行服务供应商严禁用假名字占座。

旅行服务供应商的员工培训只能在 GDS 供应商的测试环境或培训模式中进行。

不可以为培训或测试做真实预定。

这样的名字包括一个有效的姓加缩写的使用（如

Smith/A/B/C, Lee/A/S/D/F），双姓氏和虚构或名人的名字。

虚假名字案列：Mouse/Mickey Obama/Barack Test/Charlie

GTRP/XXXX

名人的名字可能是绝对真实的，因此航空公司将根据预定进行电话确认。

假名字订位并无业务需求，假名字占位会产生罚单 50 美金（每个记录每个乘客）。

3.6 无效票号

旅行服务供应商避免用无效票号占座（废票，退票，使用过的票，假票号）。

使用无效的机票号码以创建假预订或规避出票时限将导致 50 美金罚单（每个航段每个乘客）。

3.7 未激活航段

旅行服务供应商应负责清理 queue 信箱，在 72 小时内清理包括

HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, GL, WK

状态的未激活航段。

起飞前 24 小时未清理这些航段将产生 10 美金罚单（每个航段每位乘客）。

3.8 被动航段

旅行供应商只能在他们的预定系统中因出票原因预定已经在波航系统中存在的被动航段。

预订被动段是为了适应 CRS/GDS 的需要，规避票价规定是严格不允许的。

被动航段预定只能是为了出票，出票后需要马上取消。

起飞前 24 小时必须取消被动航段。

未取消被动航段会产生 50 美金罚单（每个航段每个乘客）。

3.9 记录没有联系方式

由于未能通知到乘客航班变更和航班取消而使得波航为乘客安排住宿和赔偿等额外费用，代理会进行相关补偿。（依据 IATA830D 决议）。

乘客联系方式必须输入记录。没有联系电话会产生 65 美金罚单（每个记录）。

3.10 改名字

除了波航授权更改拼写错误的乘客名字外，旅行服务供应商不可以更改姓名。

违规或未经波航授权更改姓名会产生 100 美金罚单（每位乘客）。

3.11 团队座位申请

代理可以在没有名字的情况下锁住团队区域座位。记录里面输入姓名的时候，代理人必须在之前锁定座位区域里指定每位乘客的座位号。座位号最晚要在出票时指定。在记录里留 STNG 选项会扰乱值机，因此会产生 250 美金罚单（每个记录）。

5 罚单政策

重复预定	25 美金（每段每人）
同记录超过 3 次反复操作	25 美金（每段每人）
未出票 / 废票 / 退票的误机	100 美金（每段每人）
拆分联程航段	600 美金（每个记录每人）
假名字占位	50 美金（每段每人）
无效票号	50 美金（每段每人）
无效航段	10 美金（每段每人）
被动记录	50 美金（每段每人）
记录中无联系电话	65 美金（每个记录）
改名字	100 美金（每人）
团队记录里由 STNG 项	250 美金（每个记录）

相应的违规罚款和处罚会以 ADM 的形式通过 BSP/ARC 的航司报告方式收取，对于非 IATA 代理则以账单形式发出。我们善意的提醒您，在

开出因违反波航正确订座政策的 ADM 单或账单时，将收取额外的 15 美金服务费。

波航不会在出罚单的时候同时开具支持性材料，旅行服务供应商可以自行通过 GDS 查看完整的历史记录。

如有任何争议，可在潜伏期内通过接收到的方式或者在 ADM 开出后通过邮件进行，不接受电话受理。