

## 法航荷航 订票与ADM 政策



1 日之后有，并取代之前分开的文件：预订准则和 ADM 政策。  
本政策持续有效，直至新的通知为止。AFKL 保留随时对本文档进行调整的权利。最新版本可以在 [www.agentconnect.biz](http://www.agentconnect.biz) 随时查询。

|   |    |
|---|----|
| 1. 简介.....                                    | 2  |
| 2. 订票准则.....                                  | 4  |
| 2.1. 创建和修改乘客记录 (PNR).....                     | 4  |
| 2.2. 出发日 - 未出票的预订.....                        | 4  |
| 2.3. 取消.....                                  | 4  |
| 2.4. 反复预订.....                                | 4  |
| 2.5. 重复订位.....                                | 4  |
| 2.6. 欺诈, 虚构, 投机和测试预订.....                     | 4  |
| 2.7. 分销成本.....                                | 5  |
| 2.8. 团队订票.....                                | 5  |
| 2.9. 无效订票.....                                | 5  |
| 2.10. 控位规避.....                               | 5  |
| 2.11. 离岸/跨境票务.....                            | 5  |
| 2.12. 虚拟航段.....                               | 5  |
| 2.13. 姓名变更 / 更正.....                          | 6  |
| 2.14. 候补.....                                 | 6  |
| 2.15. 规避出票时限.....                             | 6  |
| 2.16. 安全飞行信息.....                             | 6  |
| 3. AGENT DEBIT MEMO (ADM) 政策.....             | 7  |
| 3.1 出票、换票、重新确认、退票.....                        | 7  |
| 3.1.1 票价及票价规定.....                            | 7  |
| 3.1.2 票上遗漏下列合同性的信息或信息不正确.....                 | 7  |
| 3.2 审核第三方承运人的航班适用, 票证的错误使用, 预订舱位和航段的使用.....   | 8  |
| 3.2.1 航班适用项.....                              | 8  |
| 3.2.2 错误使用法航和荷航票证.....                        | 8  |
| 3.2.3 违规使用第三方承运人预订舱位及航段.....                  | 8  |
| 3.2.4 机票上错误使用或遗漏行李限额.....                     | 8  |
| 3.2.5 机票和酒店捆绑销售 (机+酒).....                    | 9  |
| 3.3 法航和荷航承运航班及联营航班的预订或服务.....                 | 9  |
| 3.3.1 出发日 - 未出票的预订.....                       | 9  |
| 3.3.2 取消预订.....                               | 9  |
| 3.3.3 反复预订.....                               | 9  |
| 3.3.4 重复预订.....                               | 9  |
| 3.3.5 欺诈, 虚构, 投机和测试预订.....                    | 9  |
| 3.3.6 分销成本.....                               | 9  |
| 3.3.7 团队预订.....                               | 10 |
| 3.3.8 无效预订.....                               | 10 |
| 3.3.9 控位规避.....                               | 10 |
| 3.3.10 虚拟预订.....                              | 10 |
| 3.3.11 候补预订.....                              | 10 |
| 3.3.12 规避出票时限.....                            | 10 |
| 3.4 其他.....                                   | 10 |
| 3.4.1 团队.....                                 | 10 |
| 3.4.2 使用法航荷航商户记录MERCHANT OF RECORD (MOR)..... | 11 |
| 3.4.3 ADM单最低金额和管理费.....                       | 11 |
| 3.4.4 BSP发送ADM单流程.....                        | 12 |

## 1. 简介

根据法航和荷航 (AFKL) 预订和 ADM 政策, AFKL 提供散客订票的预订和票务规则及定义。

此政策旨在支持代理人的预订流程，并帮助代理人避免产生错误。

此票务政策与销售，AFKL 票价发布，开票，改票，换开票，退票以及其他 AFKL 业务有关。对于团体预订和票务，可以应用其他政策和限制。

AFKL 以最佳方式管理其航班控位。这样可以提供更多的舱位可用性，并且当预订被正确操作时，可以简化乘客的值机流程。

AFKL 审核所有票务操作。通过此审核，将检查是否所有票务操作都是根据此政策进行的。不遵守 AFKL 政策可能导致处罚，代理借方通知单（ADM）或收据。屡次违反此政策和（或）未能支付费用或者 ADM，可能导配置关闭，无法操作 AFKL 的舱位查询，预订和开票。

AFKL 政策符合 IATA 决议，该决议也涵盖代理人的义务。

AFKL 可以在不事先通知的情况下更新本政策。在 AgentConnect.biz 上随时可以找到此政策的最新版本。

## 2. 订票准则

### 简介

本部分旨在提供法航、荷航的订票准则，加以明确规范，增加其透明度。

### 目的

- 确保舱位完整性，避免舱位控制出现差错；
- 避免全球机票分销系统(GDS)成本因低效操作而增加；
- 维护和尊重代理人和航空公司之间的良好合作。

### 范围 / 应用

- 本政策适用于所有旅行服务提供商，包括代理人，在线代理人以及通过互联网或任何其他电子途径查询预订 AFKL 航班座位的任何个人或实体。代理人必须确保其所有工作地点的所有员工都了解本政策及其未来的修订。
- 如果不遵守这些政策和准则，AFKL 保留关闭配置，无通知取消预订，通过 ADM 收取罚款或费用的权利。

#### 2.1. 创建和修改乘客记录 (PNR)

创建或更改PNR时，必须按行程时间顺序预订行程。无论预订是否仅涉及AF或KL航班或包括代码共享或其他航空公司航班，都必须提供完整的O&D查询可订舱位。选定的可用的O&D必须符合最短转机连接时间。

#### 2.2. 出发日 - 未出票的预订

如果未根据票价规则购买机票或乘客不再旅行，必须取消座位。即使有另一个乘客想要出行相同的行程，也不能使用之前的座位。

在起飞前24小时内做的预订应立即出票。

早于起飞前24小时的预订应在离起飞至少24小时前出票或取消。

如果出票时有预订记录PNR的要求，则应在起飞前24小时之前进行。

#### 2.3. 取消

AFKL希望以最佳方式管理控位系统，为代理人提供尽可能多的舱位。

因此将监控取消比率。取消率超过60%，会进行调查，可能开具ADM。

#### 2.4. 反复预订

严禁针对同一舱位或不同舱位在一个或多个全球机票分销系统或预订记录 (PNR) 中重复预订或取消某航段的预订，试图以此达到规避或延长购票时限，囤积座位或达到全球机票分销系统业务量要求的目的。

#### 2.5. 重复订位

不允许在一个或多个PNR或多个GDS里面因为航程不满足需求而重复预订，即代理人不能为了同一个客人在同一天或者连续几天的多个航班上重复预订同套行程，而客人不可能旅行所有的订位航段。

#### 2.6. 欺诈，虚构，投机和测试预订

禁止欺诈，虚构，投机和测试预订。这些假预订不是以旅行为目的，与乘客购买机票的请求也无直接关系。用于培训和测试目的的预订必须在 GDS 提供的培训模式下进行。

禁止大量非乘客型的预订。禁止为报价或行政原因创建预订。

禁止为拿到便宜票价而预订虚构行程，与乘客真实行程不同。这包括预订，出票往返程，而客人仅旅行单程和预订单程，而客人仅旅行部分航段和在乘客没有要求的情况下擅自修改行程。

禁止为预期的需求而创建航段或者 PNR，从而规避票价规则，在乘客没有要求情况下浪费航司位置或者为了达到 GDS 业务指标。

## 2.7. 分销成本

为了控制分销系统成本，AFKL 要求代理人不能超大量的查询法航、荷航的航班舱位状况。

AFKL 定义了一个与可用性请求数除以特定时间段内承运人的净段数（预订 - / - 取消）的比率，以下称为“查订比”。

根据 AFKL 计算，代理人的查订比每月不得超过 1000，即每月平均一个航段的生成不能超过 1000 次航班舱位查询的比率。

如果代理人在一个月内超过了此“查订比”，AFKL 将通知代理人，其应立即调整其系统设置，补救期为 1 个月，以便在规定的比率内恢复其可用位请求。

## 2.8. 团队订票

没有乘客的要求，禁止进行团体预订。也不允许创建预订来规避团队预订程序。这包括用多个散客的预订来合成“隐藏团队”。

## 2.9. 无效订票

AFKL 的无效航段状态代码包括：HX, NO, UC, UN 和 WK。

代理人应每天清理系统中的 QUEQUE 并及时删除全球机票分销系统中的无效航段。

所有无效航段都必须至少在起飞前 48 小时从全球机票分销系统中的预订记录（PNR）中删除。在起飞前 48 小时未取消的无效航段，AFKL 将收取成本费用。

## 2.10. 控位规避

AFKL 采用“行程始发地限制”（Point of Commencement）来管理出发地至目的地（O&D）的可用舱位。所以某个特定航班的舱位可用情况在一个出发地至目的地（O&D）可能与另一个出发地目的地（O&D）的不一样。而且相同的出发地和目的地（O&D）的舱位可用情况在另一个客人不同始发地（Point of Commencement）的情况下也会不同。

务必按照出发地至目的地（O&D）的行程时间顺序而显示的舱位状态预订。一个完整的出发地至目的地（O&D）的舱位显示是必须的，不管是否仅涉及 AF 和/或 KL 航班和/或包括代码共享或其他航空公司航班。分开航段来预订有联程航班的出发地至目的地（O&D），视为破坏航班的捆绑销售。

在预订过程中更改始发地（Point of Commencement），打破捆绑航班链接或者使用单个航段的可用舱位来规避控位系统的监控（例如获取低舱位），是不允许的。此外，即使 GDS 或其他预订渠道没有阻止这种操作，禁止销售机票，如果没有按照客人的实际出发地至目的地（O&D）的行程来预订。

## 2.11. 离岸/跨境票务

如果有基本佣金的话，结构因国家/地区而异。代理人不能通过收取适用于其他国家/地区的基本佣金来避免一个国家的基本佣金率结构。这包括：

- 通过建立或使用国际分支机构，卫星票务打印机或电子转账的票务数据；
- 通过与其他国家/地区的代理人签订佣金或转介协议。

航空公司保留收取任何不适当的基本佣金的权利，且可以终止不遵守基本佣金结构规则的代理人。

## 2.12. 虚拟航段

仅在虚拟航段与航空公司系统同步（姓名、行程、服务等级和乘客人数相同）情况下方可针对虚拟航段出票

，虚拟航段的范围仅针对团体预订或从团体预订中分离的个人预订。这些虚拟航段必须与航空公司预订系统中已存在的航段相匹配。这些虚拟航段只能用于开票的目的。虚拟航段在出票后不得取消，以免造成真正的取消。

在一个全球机票分销系统（GDS）中创建预订时，必须在同一 GDS 中出票来避免虚拟航段。在同一个全球机票分销系统或同一代理人的多个全球机票分销系统中已存在的预订单，不能再创建虚拟航段。且当提取订座记录（PNR Claim）的功能存在时，不能创建虚拟航段。

禁止采用虚拟预订方式用于达到全球机票分销系统业务量要求，规避票价规则之目的，或用于发票或行程打印等行政职能。

### 2.13. 姓名变更 / 更正

确保乘客订票时使用了护照或其它有效出行证件上的姓名。

预订不允许改名字，除非客人的名字拼写错误。请查询代理人服务网站 [AgentConnect.biz](http://AgentConnect.biz)。

### 2.14. 候补

候补预订仅适用于下列舱位：

- 荷航跨洲航班：J/C/D/B/Y      荷航欧洲内陆航班：J/Y
- 法航跨洲航班：J/W/Y      法航欧洲内陆航班：J/Y      法航在法国的内陆航班：J/W/Y

当使用不符合条件的舱位来做候补预订时，航空公司将回收成本费用。

### 2.15. 规避出票时限

出票时限会被设定在PNR中以保障及时出票。每种价格的出票时限不同。在订座记录中输入错误或者已经作废的票号，或者为不合规的预定加入特殊备注以延迟开票日期都是不允许的。

被航空公司因出票时限而取消的预定，代理人应立即在GDS中移除。

### 2.16. 安全飞行信息

在起飞前至少 72 小时必须在记录编号中提供以下信息（与政府签发的身份证明一致）。

- a. 法定名字；
- b. 出生日期；
- c. 性别；
- d. 识别号码（如果适用）。



## 3. Agent Debit Memo (ADM) 政策

### 总则:

收益完整政策确保代理人遵守与法航、荷航（AFKL）签订的票价规则和其它协议。一旦违规，法航和荷航将追回差价，这适用于所有分销渠道。机票的审核工作将按照057票证和074票证进行，无论使用哪家公司的票价。

如果代理人在有违规航段的PNR上开票，ADM或罚单会被开具。不管机票是否使用，ADM都会下罚。即使出票代理人并不是原先做预订的代理，也要对此违规行为负责。

航空公司有权利对所有售出的本公司票证进行审计和出具ADM单。这些ADM单将按照国际航空运输协会850m决议执行。

此外，根据国际航空运输协会830a决议标题为“违反出票与订票程序的后果”，本政策还列举了一些AFKL发出ADM单的主要原因。

以下是主要审核的项目：

- 出票、换票、重新确认、退票和EMDs；
- 审核第三方承运人的航班适用，票证的错误使用，预订舱位和航段的使用(根据国际航空运输协会852号决议)；
- AFKL承运航班及联营航班的预订；
- 其他。

### 3.1 出票、换票、重新确认、退票

审计的时候，出票、换票、重新确认、退票会被检查。这适用于所有机票项目，无论是手工还是自动出票的公布运价或协议票价。其中包括私有运价，公司合同运价，TO机加酒产品和团队的价格和条款。还包括附加费用，佣金，税金和付款方式都会被检查。即使机票被取消，退票或者并未使用，ADM仍然会下罚。

#### 3.1.1 票价及票价规定

如果票价规定被违反，ADM 会按照应该使用的票价与实际运用的票价之间的差额计算并开具；收取固定金额的ADM除外。

如果没有可以参考的票价，按以下固定金额收取：

- 中途航班：对经济舱开具固定数额为300欧元（或等值的当地货币）的ADM单；对尊尚经济舱和商务舱开具固定数额为600欧元（或等值的当地货币）的ADM单；
- 长途航班：对经济舱开具固定数额为1000欧元（或等值的当地货币）的ADM单；对尊尚经济舱、商务舱和头等舱开具固定数额为3000欧元（或等值的当地货币）的ADM单。

#### 3.1.2 票上遗漏下列合同性的信息或信息不正确

如果机票上遗漏合同信息或者信息不正确（但不限于此），对以下情况将开具50欧元（或等值当地货币）固定数值的ADM：

- 遗漏合同公司信息；
- 遗漏票价标识；
- 缺少票号的 EMD 或在机票上缺失 EMD 号码；
- 重新换票时遗漏或使用错误的票价计算栏。

当团队的TOURCODE项遗漏合同信息时，将开具10欧元（或等值的当地货币）固定数值的ADM。

- 遗漏 TIGRE 系统编码和 AMD 系统订位纪录编号。

如有需要，这些ADM可以叠加其他ADM并罚。

### 3.2 审核第三方承运人的航班适用，票证的错误使用，预订舱位和航段的使用

#### 法律规定

开具ADM单是按照国际航空运输协会852决议“出票航空公司的指定与选择”来确定其票价规则和出票优先次序，它明确规定代理人应对其所售出的机票负责，即使票价是通过GDS发布的。

#### 3.2.1 航班适用项

代理人有责任核查联营的航空公司是否允许使用AF/KL/DL/KQ/A5的内部票价或公布票价。该票价规则可以在“航班适用”中找到。

如果联营的航空公司不适用AF/KL/DL/KQ/A5的票价，AFKL将开具ADM单，补齐与不受“航班适用”条件限制的其它航空公司的首个公布票价的差价。

ADM原因：票价不正确。

#### 3.2.2 错误使用法航和荷航票证

根据票价销售限制规定，其它航空公司的所有内部票价或部分公布票价不得使用法航或荷航的票证出票。错误使用法荷航票证将被开具ADM。此运价规则可以在“销售限制”中找到。

所开具的ADM金额将按照国际航空运输协会的《收益核算手册》（第A2条第3段）的规定执行：

- 不受票证使用限制的首个适用的其他航空公司的公布票价，或者如其不存在；
- 使用首个适用的法航/荷航票价或合作伙伴的票价（DL、KQ、A5 - 如果该航空公司没有限制票证使用的规定），或者如其不存在：

中途航班：对经济舱开具固定数额为300欧元（或等值的当地货币）的ADM单；对尊尚经济舱和商务舱开具固定数额为600欧元（或等值的当地货币）的ADM单。

长途航班：对经济舱开具固定数额为1000欧元（或等值的当地货币）的ADM单；对尊尚经济舱、商务舱和头等舱开具固定数额为3000欧元（或等值的当地货币）的ADM单。

ADM原因：票证错误使用-票价不允许使用在法航/荷航票证上。

法荷航作为一些航空公司的销售总代理，可使用法荷航的票证出售其公司票价。销售总代理名单提供在AgentConnect.biz上。

#### 3.2.3 违规使用第三方承运人预订舱位及航段

如果预订舱位错误或航段违规使用，法航和荷航将根据已使用航段所应适用的舱位价格开具ADM单。

ADM原因：预订舱位错误或航段违规使用。

#### 3.2.4 机票上错误使用或遗漏行李限额

| 每个O&D和每个方向<br>(ADM 金额, 单位为欧元)   | 短途和中途航线                 | 长途航线                     |
|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 按照规定允许使用的行李件数, 在机票上多打行李额或遗漏行李限额 | 55欧元<br>每多打1件行李额或漏打行李限额 | 100欧元<br>每多打1件行李额或漏打行李限额 |

(或等值的当地货币)

对于一些仍然使用计重制行李额的目的地和票价项目，法航和荷航允许的最大重量限额与 1 PC等同。



### 3.2.5 机票和酒店捆绑销售（机+酒）

如果发现持有机+酒特殊折扣票价的旅客没有资格使用这类票价，ADM单会下发给相关代理人。

举例如果代理人在出售机票与酒店捆绑票价时，未按照AFKL规定的条款提供附加的服务，或者未达到这些服务的最低要求，任何事后补交的资格证明材料将不被受理。附加服务的票证需开具在代理人（或其分支机构）的抬头纸上。

这些ADM将按以下固定金额收取：

- 短途航线的经济舱，每张机票/每位旅客：100欧元（或等值的当地货币）；
- 中途航线的经济舱，每张机票/每位旅客：150欧元（或等值的当地货币）；
- 长途航线的经济舱，每张机票/每位旅客：250欧元（或等值的当地货币）；
- 对其他舱位，ADM单数额将根据所违规舱位的首个无限制条件的公布票价为基准重新计算。

### 3.3 法航和荷航承运航班及联营航班的预订或服务

#### 预订政策的遵守

任何不遵守预订政策的行为均可能导致代理人收到ADM。

代理人有责任确保其所有地点的员工都了解本政策及其未来的修订。

即使航班起飞前或者后取消预订，依然会开具ADM。

代理人在预订AFKL或其联营航班时必须遵守预订政策。

#### 3.3.1 出发日 - 未出票的预订

所有在出发前24小时未出票的预订都需要支付成本回收费每段8欧元（或等值的当地货币）。

#### 3.3.2 取消预订

如果代理人超过规定的取消比率，超过比率的每一段将收取固定金额0.004欧元（或等值的当地货币）。

#### 3.3.3 反复预订

如果代理人在一个或多个预订编码，以及（或）GDS中重复预订并取消航段，每个预订将会被罚固定金额50欧元（或等值的当地货币）。

#### 3.3.4 重复预订

代理人应担保不在同一天为同一乘客预订多个不同的航班，或在明知道其不可能搭乘预订的航班的情况下连续数天为乘客预订同一段旅程的机票。

此类重复预订将被AFKL取消，每位乘客和每个被取消的航段将被罚以：8欧元（或者等值的当地货币）不分出票国家。

#### 3.3.5 欺诈，虚构，投机和测试预订

如果存在欺诈，虚构，投机和测试的预订，每位客人和每个被取消的航段将被下罚：

- 8欧元（或等值的当地货币）不分出票国家。

#### 3.3.6 分销成本

如果代理人在一个月补救期后的“查订比”未按照预订政策的规定进行调整及恢复，法航荷航将对超过“查订比”的可用性请求对代理人开具ADM。

每次超过的可用性请求将按每笔过度交易收取0.0006欧元的费用。

举例：某代理人1月有500个预订。在同一个月份中200个航段被取消。这个月的总访问量是450,000。查订比为 $450000 / (500 - 200) = 1,500$ 。过度交易的数量在这段时间内是 $(1,500 - 1,000) * 300 \text{ 段} = 150,000$ 。

### 3.3.7 团队预订

如果有团队散订，每张票每个O&D将被罚以固定金额：  
- 50欧元（或等值的当地货币）不分出票国家。

### 3.3.8 无效预订

代理人必须在起飞24小时前删除预订编码中所有状态是HX, NO, UC, UN和WK\*的航段。  
如果在出发前24小时内预订编码中仍存在无效航段，每位乘客每个航段将被罚以固定金额：  
- 8欧元（或等值的当地货币）不分出票国家。

(\*) 代理人在其GDS中识别无效航段的状态如下：  
HX = holding cancelled持有机位被取消；  
NO = no action taken不允许销售的航班；  
UC = unable/flight closed无法搭乘/航班关闭；  
UN = unable/flight cancelled无法搭乘/航班关闭；  
WK = was confirmed已被确认。

### 3.3.9 控位规避

每个预订务必按照出发地至目的地(O&D)的行程时间顺序而显示的舱位来预订。

如果在预订过程中更改始发地以获得更低的预订舱位。每个O&D每张票将被以ADM形式罚以固定金额：  
-300 欧元（或等值的当地货币）经济舱和尊尚经济舱，不分出票国家；  
-700 欧元（或等值的当地货币）公务舱和头等舱，不分出票国家。

如果打破捆绑航班链接或者以当地始发去获得较低的舱位，每个O&D每张票将被以ADM形式罚以固定金额：  
-450 欧元（或等值的当地货币）经济舱和尊尚经济舱，不分出票国家；  
-950 欧元（或等值的当地货币）公务舱和头等舱，不分出票国家。  
即使是其他代理人或二代创建更改了该预订，出票代理也应对违规行为负责。

### 3.3.10 虚拟预订

如果是违规的虚拟预订，则每位乘客和每个分段收取固定金额：  
-8 欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

### 3.3.11 候补预订

如果是违规的候补名单预订，则按每位乘客和每个航段收取固定金额：  
-8 欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

### 3.3.12 规避出票时限

滥用特殊备注以便从更宽松的出票时限中受益的代理人将按照每个O&D和每张机票下罚固定的ADM金额：  
-50 欧元（或等值的当地货币）经济舱票价；  
-100欧元（或等值的当地货币）尊尚经济舱，商务舱或者头等舱票价。

## 3.4 其他

### 3.4.1 团队

TIGRE合同中所规定的条款，如票价、税金、燃油附加费和乘客人数（最少10位）将被审核。

团队机票，须使用代理人与AFKL签订的团队分销合同中所指定的航空公司票证出票。未按规定使用航空公司票证，AFKL将对每张机票开具100欧元的ADM单。

如果有团队预订中少于10名旅客，ADM 将按照No-show客人人数追溯。人数为实际出发人数与10的差距。ADM 以固定金额收取：

- 短途航班：80欧元（或等值的当地货币）；
- 中途航班：350欧元（或等值的当地货币）；
- 长途航班：650欧元（或等值的当地货币）。

由于未达到成团率而取消的团队订位，AFKL会根据代理人与AFKL签订的团队协议中的相关条款，以ADM单的形式向相关代理人收取团队取消费用。

#### **3.4.2 使用法航荷航商户记录 Merchant of Record (MOR)**

根据国际航空运输协会890, 896, 812, 812a号决议使用航空公司的商户记录，只允许在线下渠道（即非互联网交易）使用客户卡销售。

为避免疑义，不允许以下情况：

- 使用航空公司商户记录进行互联网销售（国际航空运输协会890号决议 4.1.2）；
- 无视销售渠道，使用航空公司的商户记录进行任何其他付款方式。

为避免疑义，“客户卡”是指以购买客运航空运输或辅助服务的乘客名义和/或负责解决的乘客名称发行的实物支付卡或一次性使用或固定帐号。与发行该卡的实体进行的交易，不包括以代理人名义或代表代理人行事的任何卡，或代理人的任何合同订户。

如果滥用航空公司的商户记录，航空公司有权向代理人收取代理人未经授权、不当或滥用使用航空公司商户记录所产生的所有信用卡费用，并对此类滥用行为收取适当的赔偿。此外，如果一再发生不当行为，航空公司可以采取任何措施，防止继续未经授权使用旅行票证，方法是根据IATA Reso. 824从代理人撤回代表航空公司签发旅行票证的权力。

在禁止收取信用卡附加费的国家/地区，代理人在使用航空公司票价时不得收取此类附加费。但是，在允许此类信用卡附加费的国家/地区，代理人应完全遵守支付服务指令（EU）2015/2366和所有相关的国家法律。

如果发生违规行为，AFKL将开出信用卡支付金额3%的ADM，以收回代理人因此得到的信用卡佣金。

#### **3.4.3 ADM 单最低金额和管理费**

##### **3.4.3.1. ADM 单最低金额**

与燃油附加费、代理费、税金及其他费用相关的ADM的最低金额为1欧元（或等值的当地货币）。由于其它原因所产生的ADM单，每单则不会低于8欧元（或等值的当地货币）。

如果一张机票多处发生错误，法航荷航将累计开具一张ADM单。如果同一个IATA 代理人连续发生票款少收，不论金额多少，法航和荷航有权利开具一张ADM单来追回全部欠款。在这种情况下，ADM最低金额将不适用。

##### **3.4.3.2. 管理费**

为了负担审核成本，对每张超过8欧元（或等值的当地货币；或经与法航和荷航收益完整部门审核过的应适用的数额）的ADM单，法航和荷航将加收20欧元（或等值的当地货币；或经与法航和荷航收益完整部门审核过的应适用的数额）的管理费。

因以下原因产生的ADM单除外：

- 因遗漏信息产生的ADM；
- 因破坏航班捆绑销售产生的ADM；
- 违反POC(行程始发地)订位原则。

### 3.4.4 BSP 发送 ADM 单流程

#### 根据国际航空运输协会850m决议：

» 航空公司可在最后旅行日期后的9个月内通过BSP发送ADM单。如不能确定最后旅行日期，将以机票的有效期为准。超过此期限，付款将由代理人和航空公司直接处理。

»根据国际航空运输协会850m决议，法航和荷航将通过BSP发送ADM单，在ADM单发出的15天内不会产生财务后果。

»代理人申诉只能通过BSP提出。代理人务必通过BSP发送所有附件，这样才能确保AFKL提供最优质的服务。

»代理人在提出申诉时，任何时候都必须在“申诉理由”栏内提供有效、明确的理由。在出现ADM被申诉的情况下，代理人和航空公司都必须采取负责任的行为。

»为保证AFKL能够快速有效地处理代理人的申诉，请代理人注明联络信息。

»根据国际航协850m决议，法航和荷航将在60天内对代理人提出的申诉作出答复，明确告知代理人其接受或是拒绝申诉。

»如果AFKL拒绝申诉申请，而代理人则希望法航和荷航重新进行调查时，要求代理人按照IATA的决议向法航和荷航做出反馈。

#### 联系方式：

有关ADM/ACM 相关问题及事宜，请联系 4008 808 606 或法荷航各办事处销售部。