

关于阿斯塔纳航空借项通知单(ADM)政策的通知

更新日期:2015 年 10 月 30 日

尊敬的代理人：

根据国际航空运输协会第 850 号决议(代理人会议决议手册),阿斯塔纳航空公司在此定义并更新与收益回收相关的预订和出票审核流程即 ADM 相关规则。

ADM 是航空公司用于与代理人的机票相关交易中收取或调整金额的合法会计工具。

ADM 也可用来收取团队押金或罚金和全球分销系统 (GDS) 预定滥用等的罚金。

该审核流程的目的是确保所有交易符合所有票价使用规则和程序,以适当和合理的方式解决违反规则产生的差额。该审核流程对所有分销渠道都采用相同标准,适用于所有 465 开头 (阿斯塔纳航空) 的机票相关的退票,改期,换开等交易。

阿斯塔纳航空公司出具 ADM 的类型包括但不限于：

票价违规

- 适用票价和票价组合错误
- 票价收取错误
- 违反最短/最长停留时间,提前购买规则
- 季节性,航班适用性错误
- 违反代码共享航班限制
- 未收取中途停留费,转机费和附加费
- KC 和其他航空公司的 RBD (舱位预定) 错误
- 票价基础错误
- 开放 (open 票) 或候补座位出票 (在该价格只适用于确认日期的情况下)
- 行李限额错误

票价和舱位仅在票价由 GDS 自动报价并且通过 BSP 或 ARC 确认航班和报告出票后才能得以保证。预订但未尚出票的票价可能会产生价格变动。

代理费违规：

-违规应用代理费

-过度收取代理费（超过标准）

-违规使用折扣

票价，附加费和税费违规：

-税费和附加费收取不正确

- 漏收税费和附加费

- 错误更改税费和附加费

- 已经使用的税费被退款。

违规退票：

- 退款金额，税费和燃油附加费计算错误

- 退票费计算错误

- 退票时误机费收取错误

- 退票时代理费计算错误

- 退票时付款方式不正确（应与销售时的付款方式保持一致）

- 代理人在退票时未及时取消记录。

违规换开：

-漏收改期费

-若代理人通过 GDS 操作换开时发生以下错误，会收到 ADM 罚单：

1. 将升舱费以 CP 罚金税项形式错误收取

2. 改期费没有以 CP 形式收取

如果信用卡拒付，航司也会以 ADM 形式向代理收取罚金。

在上述情况中，航空公司将通过 ADM 向代理人收取实收金额和应付金额的差值。

航空公司有权通过 ADM 向代理人收取因预订渠道使用不当导致的额外费用。

包括但不限于以下情况：

- 创建错误 PNR 或使用虚假乘客姓名违规占座
- 创建测试 PNR 违规占座
- 用虚假 OK 状态出票
- 未经航空公司授权以 SA 或 HL 状态出票
- 相同代理人或其分支机构为相同的乘客重复创建 PNR
- 在 PNR 中有 OK 或 TL 航段但未出票而造成的座位冻结
- 在记录中输入的出票时限（TTL）超出航班起飞后的时间/日期
- PNR 和已出的票中信息不匹配
- 由于操作不当导致同一个 PNR 中的乘客生成了多个票号
- 未经航空公司确认为特殊乘客出票（如无成人陪伴儿童 UNMR）
- 改期/换开机票时将机票航段错误排序

由于以上预订渠道使用不当导致的损失，阿斯塔纳航空公司有权向代理人开具 50%机票款的 ADM 罚单。其他可能导致航司向代理人开具 ADM 罚单的违规行为：

- 没有乘客/代理人联系方式，无法在航班延误/取消时通知乘客。
- 欺诈性手动更新 ET 文档
- BSP 销售系统中哈萨克斯坦国内/国际航线增值税分配错误

若因出票错误(代理费、币种等), 导致该票被 BSP 拒收, 将通过 ADM 收取 40 美金罚单。
若错误收取机票代理费, 将通过 ADM 收取 40 美金罚单。

*补充说明

1. 当承运人需要收回本应收取但由于技术原因(或代理人的错误)而未在 BSP 报告中显示的款项时, 才会开具 ADM 单。
2. ADM 只会因为某张票的某一个原因而开具一次。下一份 ADM 可能因进一步调整或任何其他原因而开具。(如果 ADM 收取金额重复, 代理商必须通知承运人及时调整)。
3. 如果所有的机票是由同一代理出票(由 IATA 代码识别), 一个 ADM 也可以开具给不止一张机票。
4. 如果下级代理出现违规现象, ADM 会开具给上级有签发/授权的代理。
5. ADM 单中会对其开具原因进行简要说明。如果对开具原因不清楚, 代理人有权要求更详细的解释。
6. 如果没有足够的开具原因, ADM 可以被取消。代理人有权在 ADM 开具后的 15 个日历日内提出争议。
7. 如果 ADM 已进入报告, 在 BSP 当期借款日期前, 代理仍可以使用 ADM 纠纷功能提出争议。如果代理人在 15 个公历日内没有提出异议, 或者承运人在没有解释的情况下拒绝接受异议, 则在借款日期前的争议仍然有效。ADM 争议功能对团队押金无效。
8. 如果在上述最后期限前不采取任何行动, 则 ADM 将被视为有效, 并且不能进一步做出任何争议。
9. 承运人有权在销售/退款日期起一年内签发 ADM。
10. 承运人有权修改本政策。
11. 本政策自 2015 年 10 月 30 日起生效。

哈萨克斯坦阿斯塔纳航空公司

北京代表处: 010-64651030, 64665067

乌鲁木齐代表处：0991-2822987,2822983