全日空 ADM/ACM 政策

（免责声明：全日空 ADM/ACM 政策以英文原版为标准文本，中文译版仅供参考。）

根据 IATA 850m 决议，发生以下情况全日空将向代理人开具 ADM 单。

1）每张 ADM 单全日空将收取 150 元手续费。
2）有明确罚款标准的，全日空将基于罚款标准开具 ADM 单。
3）ADM 政策内容可能在未事前通知的情况下更改。

1. 关于运价的错误
   a) 适用运价或运价组合不正确
   b) 运价、净价或 tourcode 填开不正确
   c) 最短/最长停留时间、提前购票时限不正确
   d) 季节波动、适用航班不正确
   e) 代码共享航班申请不正确
   f) 停留、转机以及附加费不正确
   g) 预订舱位不正确（NH 航班、他航航班）
   h) 使用错误的运价基础类别（Fare Basis）
   i) 使用 OPEN 航段或候补预订航段出票（当预订要求必须全部确保座位时）

2. 关于佣金的错误
   a) 不适用佣金的行程
   b) 适用佣金率不正确

3. 关于税费、附加费等的错误
   a) 税费、附加费收取金额不足
   b) 税费、附加费项目漏收
   c) 变更税费、附加费不正确
   d) 将已使用的税费、附加费退还

4. 关于退票处理的错误
   a) 运价金额、税费、附加费等退款计算不正确
   b) 取消手续费或退票手续费不正确
   c) 退票佣金计算不正确
   d) 退票时的付款方式填开不正确
   e) 超过退票有效期操作退票处理

5. 关于机票换开时的错误
   a) 变更手续费不正确

6. 关于计划航班变动处理不当
   a) 错误进行机票换开
   b) 对计划航班变动的机票换开收取变更手续费

7. 关于豁免授权码（waiver code）的错误
   a) 豁免授权码输入不正确或漏输
   b) 为非适用机票使用豁免授权码
   c) 为非适用航班使用豁免授权码
   d) 不正当使用豁免授权码或虚假报告

8. 不正当使用信用卡结算
   a) 当由于信用卡盗刷或伪造导致信用卡公司向全日空请求退款时，全日空将向代理人开具相当于该机票全款的 ADM 单加 ADM 手续费。
   b) 当票款使用代理人自己的信用卡、虚拟帐号（VAN）、批发卡或非旅客本人的任何信用卡进行结算时，全日空将向代理人开具销售金额的 10％的 ADM 单加 ADM 手续费。

9. 违反预订政策的情况和处罚规定

项目	具体内容	罚款
a)SFPD 信息	没有输入美国运输安全管理局（TSA）要求必须输入的 SFPD 信息	每人 250 人民币
b)虚假预订	预订不打算使用的行程	每人每航段 250 人民币
c)按顺序预订	预订投机的/虚构的航段或不按顺序预订	每人每航段 2100 人民币
d) MSC 联程预订	故意破坏 MSC 规则	每人每航段 2100 人民币
e)重复预订	全日空判断代理人为同一旅客进行的重复预订影响了我司的空座管理	每人每航段 250 人民币
f)无效航段	在航班起飞 24 小时前没有取消 HX,UN,UC,NO 状态的无效航段	每人每航段 50 人民币
g)反复预订	反复用预订取消、取消再预定的行为来为规避或延长票规所规定的购票时限	每人每航段 250 人民币
h)出票时限	没有在票规或系统规定的出票时限前出票	每人每航段 250 人民币
i)虚假机票号码	在 PNR 中输入与旅客姓名、行程不符的虚假机票号码或已经使用过的机票号码	每人每航段 250 人民币
j) passive	如果使用 passive 航段出票（部分团队	每人 50 人民币

航段	机票除外）	
K)团队预订	如果为10名或10名以上的团队旅客以散客的方式预订同一航班	每人50人民币

10.其他特殊市场---略

ACM单的适用情况：

1. 取消手续费、退票手续费的调整
2. ADM单的调整
3. 对已经退款机票进行运价/税金的调整

关于争议：

1. 代理人的可争议期为自ADM发行日起15个日历日。
2. 如有异议，代理人必须在争议期内通过ASD网站进行申请。
3. 受争议的ADM单航空公司将在代理人提出争议起60日之内进行处理，在处理完成前将不会报告BSP进行结算。

如有任何疑问，请通过以下联系方式联系我们：

中国：电话：+86-10-8559-9235

邮件：ml_notice_rhcms@ana.co.jp

办公时间：周一-周五/9:00-17:30，周六节假日/休息

感谢您对ADM/ACM政策的阅读以及对全日空的支持。

2018年11月12日