

# 大韩航空机票销售平台和供应商管理规定

## 1. 主体界定：平台和供应商

- a. 平台指直接向旅客销售机票的机票销售平台。平台应确保其拥有相应的合法有效的国际机票销售资质。我公司目前有合作关系的平台包括携程，飞猪，去哪儿，同程艺龙，途牛等。
- b. 供应商指拥有国际机票销售资质且已获大韩航空出票授权及白名单资质批复，在平台上销售机票的代理人、旅行社。

## 2. 平台销售白名单许可：

- a. 已获我公司出票授权的代理人可向我公司当地销售部申请白名单许可，在获得我公司批复后可进入我公司销售白名单（本规定简称“销售白名单”），并在我公司正式通知平台完成配置之后，方可在平台上进行我公司的机票销售。
- b. 白名单新增、暂停、调整流程
  - i. 在过去的3个月中，代理人须完成最少30万元的销售额
  - ii. 在过去的3个月中，不得有BSP结算风险事件(BSP Settlement Adjusted Risk Event)和违约(Default Status)情况发生。
  - iii. 代理人提供已开展合作并入驻的机票销售平台的相关证明。
  - iv. 代理人提交书面申请（电子邮件），我公司通知相关平台开放此权限。

- v. 如供应商违反法律法规或我公司相关规则的，我公司有权视情况要求其暂停平台销售业务并下线整改，供应商第一次违规的，暂停业务及整改期限为7天，到期自动恢复；第二次违规的，暂停业务及整改期限为14天，到期自动恢复；第三次违规以及违反附件中明确规定暂停白名单资格的，暂停业务及整改期限为30天，需重新授权恢复；第四次违规的，我公司有权将其从销售白名单中剔除，至少2年内不得重新申请。
- vi. 销售白名单后续将动态调整。每逢1月、7月考核上半年销售情况。未满足60万元/半年的机票销售要求将从白名单中移除，至少1年内不得重新申请。
- vii. 平台需及时按照调整后的销售白名单调整配置。
- c. 未经我公司许可，进入销售白名单的供应商的关联公司、下属机构不得在平台上进行我公司的机票销售，已获得白名单供应商也不得违规展示其未获销售白名单授权的关联公司或分公司的相关信息。

### 3. 机票销售：

- a. 供应商航协号和公司名称：在平台购票流程中，供应商应展示其正确完整的IATA航协号和公司名称。

- b. 供应商展示、预订、出票航协号、配置需保证一致性。
- c. 旗舰店、授权店展示率：拥有我公司旗舰店或授权店的平台，需确保其露出率不低于平台的平均水平。
- d. 运价：正确地展示运价，手工维护运价发生差错时，由维护方承担责任。
- e. 退改签规则和行李额：销售我公司机票，须遵守机票原有的“退改签”规则和行李额规定。禁止向旅客收取超出退改签规则规定的退改签费用以及超重行李费等的手续费。禁止冒用旅客名义退票。
- f. 搭售：不得将保险、酒店、接送机等其他商品或服务作为默认同意的选项，应当以显著方式提请购票人注意。
- g. 按旅客实际需求预订航班和航段。不得擅自变更、增减旅客预订的航段。
- h. 降舱：未经旅客允许，擅自将原购机票从高的子舱位降低至成较低子舱位。
- i. 特殊机票的相关规则：
  - i. 里程票：禁止买卖里程兑换机票。
  - ii. 企业客户协议票价：禁止在平台销售。
  - iii. 团队票：禁止在平台销售。
  - iv. 限定打包产品票：禁止未经打包单独销售。
  - v. 特别身份旅客票：确保购票者身份符合机票要求。（如海员票）。
  - vi. 其他特殊机票：须遵守我公司发布的相关规则。
- k. 出票时限：在旅客付款之后24小时内出票。供应商在平台展示出票时限时，如遇平台要求的出票时限规则和我公司不一致时，已较严格的为准。

1. 行程单：根据供应商所适用的法律法规等规范性文件规定或监管要求，提供真实准确的机票行程单。

4. 平台和供应商安全防范要求：

a. 平台登录机制：不允许旅客以访客身份（未注册、未登录）在平台预订航班并生成预订记录。

b. 危险预警机制：

i. 设定相应阈值，针对机器人攻击，“爬虫”异常数据抓取，明显的重复预订，虚假姓名预订，同一账号下超出合理数量的预订，大量远期机票预订，异常的退票率等情形设定相应阈值。

ii. 当超出阈值时，应立即进行人工干预，防止更大危害的发生。 iii. 就有关异常情况及时通知我公司，通常情况下工作日不超过4小时，非工作日不超过8小时。

c. 清理缓存机制：及时清理网络缓存所致的滞后信息。

d. 无用预订删除机制：

i. 平台应向我公司报备目前清理无用预订记录的时限设定。如此后需修改该时限设定时，需及时通知我公司。

ii. 在设定的时限内删除无用预订记录。

## 5. 航变通知:

- a. 根据IATA航协决议、民航局公共航空运输旅客服务管理规定及其他相关规定、我公司要求，平台和供应商需在订座记录中留存旅客联系方式。航班发生变更时，我公司会通过订座记录中留存的旅客信息，通知旅客。
- b. 订座记录中未留存旅客联系方式的，由平台或供应商负责及时将航变信息通知旅客。如因未及时通知旅客，造成旅客实际损失的，平台或供应商需赔偿旅客损失。

## 6. 监督检查:

- a. 我公司有权对平台和供应商就涉及我公司本规定涵盖的业务进行日常和定期的监督和检查，平台和供应商有义务接受我公司的监督和检查。平台和供应商不得串通，规避监督和检查。
- b. 数据协助：我公司应国家司法机关或行政主管部门要求，需平台和供应商协助提供相关数据或资料的，平台和供应商应予以配合。
- c. 违规行为的通知：我公司当地销售部会正式通知并提供违规行为的证据。如供应商或平台有异议，均可向我公司提出申诉并提交相应的证明文件，证明文件应以正式邮件或信函电子版格式发送至我公司，我公司不接受单独的微信或QQ对话截图作为证明文件。
- d. 旅客投诉：购买我公司机票产品的旅客投诉时，供应商或平台均应及时核实情况并采取必要措施，积极协助旅客维护合法权益。因平台或供应商处理失当给旅客或我公司造成损失的，需承当相应赔偿责任。

7. 其他：

- a. 本规定与国家法律法规、行业主管机关规定发生抵触时，本规定可不执行。
- b. 本规定附件属于本规定不可分割的一部分，与本规定具有同等的约束力及法律效力。

8. 确认事项：

机票销售平台和代理人需对本规定及时进行确认，在本规定实施前7天未能确认的将暂时失去销售白名单资格，直至确认为止。

附件：违规违约金对照表（单位：人民币）

条款号	违规行为	供应商违约金标准	白名单权限暂停	平台违约金标准	备注
2a	未获我公司授权的供应商在平台销售我公司产品	X	X	10000	仅针对平台
2c	已获的白名单资格供应商，违规展示其未获白名单授权的关联公司或分公司	3000	X	X	每一次错误展示
3a	未展示或未正确、展示	1000	X	1000	平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
3b	展示，预定，出票配置不一致	3000	停	X	每条展示的线路或每张票
3d	当判别为不合理展示运价时	3000	X	X	每条展示的线路
3e	错误展示退改签、行李额度	1000	X	1000	平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
3e	实际操作未按航司退改签操作	3000	X	X	每张票
3e	冒用客人名义退票	5000	X	X	每张票
3f	强制、默认的搭售	3000	X	3000	平台或供应商如果一方能提供证据证明是对方原因导致的，无过错方可免除责任
3g	未按旅客实际需求预定	3000	X	X	每张票
3i	未经旅客允许擅自降舱	3000	停	X	每张票
3i	违规销售特殊类别机票	5000	停	X	每张票
3j	超出24小时或平台要求的出票时限	1000	X	X	每张票
4a	未设立注册和登录机制	X	X	5000	
4bcd	未设立预警机制或机制失效造成实际影响的，如发现重复定位导致航司座位无法正常销售的	1000	X	1000	如造成座位损耗按每个航段收取；如能及时反馈异常避免更大损失发生，酌情减免违约金。
5	未及时通知或漏通知造成旅客实际损失的	1000	X	X	每张票
6	拒不配合监督检查	X	停	X	暂停出票授权直至配合完成检查为止

