

AFKL 订票与ADM 政策



有效期：本政策从 2022 年 1 月 1 日起生效，并持续有效至新的通知为止。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 随时查询。

目录:

1	简介	4
2	订票准则	5
2.1	创建和修改乘客记录 (PNR)	5
2.2	出发日 - 未出票的预订	5
2.3	取消	5
2.4	反复预订	5
2.5	重复预订 / 航段	5
2.6	欺诈, 虚构, 投机和测试预订及航段	6
2.7	分销成本 - 查订比	6
2.8	团队预订	6
2.9	合同票价	6
2.10	无效航段	6
2.11	规避控位	7
2.12	虚拟航段	7
2.13	姓名变更 / 更正	7
2.14	候补航段	7
2.15	规避出票时限	7
2.16	联系方式	8
2.17	安全飞行信息	8
2.18	部分出票	8
2.19	售后服务	8
2.20	转介乘客至索赔机构	8
3	代理借方通知单 (ADM) 政策	9
3.1	出票、换票、关联机票、退票	9
3.1.1	票价及票价规定	9
3.1.2	机票遗漏合同性的信息或信息不正确	9
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	10
3.2.1	航班适用	10
3.2.2	错误使用票证	10
3.2.3	使用AFKL票证开具非AFKL或DL航班	10
3.2.4	违规使用第三方承运人预订舱位及航段	10
3.2.5	行李限额打错或遗漏	11
3.2.6	机票和酒店捆绑销售 (机+酒)	11
3.3	法航和/或荷航营销航班及承运航班或服务的预订	11
3.3.1	出发日 - 未出票的预订	11
3.3.2	取消预订	11
3.3.3	反复预订	12
3.3.4	重复预订 / 航段	12
3.3.5	欺诈, 虚构, 投机和测试预订及航段	12
3.3.6	分销成本	12
3.3.7	团队预订	12
3.3.8	合同票价	12
3.3.9	无效预订	12
3.3.10	规避控位	13
3.3.11	虚拟航段	13
3.3.12	候补航段	13
3.3.13	规避出票时限	13
3.3.14	联系方式	13
3.3.15	部分出票	14
3.3.16	售后服务	14
3.3.17	转介乘客至索赔机构	14

3.4	其他	14
3.4.1	团队	14
3.4.2	使用AFKL商户记录 MERCHANT OF RECORD (MOR)	14
3.4.3	ADM最低金额和行政费	15
3.4.3.1.	ADM最低金额	15
3.4.3.2.	行政费	15
3.4.4	BSP发送ADM流程	15

1 简介

根据法航和荷航（以下简称：**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，帮助代理人避免产生错误并为未来的销售保留舱位。

此票务政策与销售，**AFKL** 票价发布，开票，改票，换开票，废票，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，**ADM** 或罚单。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 订票与 **ADM** 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此政策。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AFKL的订票准则，加以明确规范，增加其透明度。

目的

- 确保控位完整性，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 航班舱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，任何时候都必须遵循客人的实际行程始发地（PoC政策）。无论预订是否仅涉及AF或KL航班和/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O&D可订舱位必须符合最短转机时间。

2.2 出发日 - 未出票的预订

在航班起飞前24小时内做的预订，应立即出票。

所有早于航班起飞前24小时的预订，应在航班起飞24小时之前出票或取消。

为了出票目的的PNR Claim，应在航班起飞24小时之前进行。

当不再需要购买机票或客人不再旅行，必须取消航班座位。取消的航班座位不能用于另一客人，即使有另一个客人希望旅行相同的行程。

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，并且可能开具ADM。

2.4 反复预订

不允许针对同一舱位或不同客舱在一个或多个 PNR 和/或 GDS 中反复预订或取消某航段，试图以此达到规避或延长出票时限，囤积座位或拿到更低舱位，或达到 GDS 和/或 NDC 聚合器业务量要求的目的。也不允许为了达到同样的目的而反复开票和废票。更改 PNR 和开票应仅基于客人的实际旅行需求，当有频繁执行该操作并且只是为了达到上述目的时，被视为反复预订。

2.5 重复预订 / 航段

不允许为同一位客人预订同一天的多个航班，或者预订连续几天的同套行程，而明知道客人不可能在多个PNR中的所有预订航段上旅行。任何时候都应避免此类重复的 PNR 或重复航段作为一个或多个 PNR 和/或 GDS 的一部分。

2.6 欺诈，虚构，投机和测试预订及航段

不允许欺诈，虚构，投机和测试预订及航段。这些预订通常不是以旅行为目的，与客人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 提供和/或 AFKL 授权的培训模式下进行。

不允许创建大量非乘客型的预订。不允许为报价或行政原因创建预订。

不允许为拿到便宜票价而预订虚构行程，与客人真实行程不同。这包括预订，出票往返程，而客人仅旅行单程或仅旅行部分航段，以及在客人没有要求的情况下擅自修改行程。客人应随时了解用于其旅程的 PNR/订单中所包含的航段。

不允许根据预期需求创建航段和/或 PNR，以规避票价规则，在没有客人特定需求的情况下占用航空公司的舱位或满足 GDS 业务量要求的目的。

2.7 分销成本 - 查订比

为了控制分销系统成本，AFKL 要求代理人不能超大量的查询 AFKL 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”。

GDS 预订：

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。

NDC 预订：

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。

在这两种情况下，如果代理人在一个月内超过了此“查订比”，AFKL 将通知代理人在一个月的补救期内立即调整其系统设置，以便在规定的比率内恢复其可用位请求。

2.8 团队预订

没有客人的要求，不允许进行团体预订。不允许创建预订来规避团队预订程序。这包括用多个散客预订来合成“隐藏团队”。

2.9 合同票价

根据 AFKL 合同公司旅行协议或 BlueBiz 计划，已被合同公司指定的出票代理人，应始终将该合同公司的合同票价，仅适用于该合同公司及其附属公司符合合同条款的旅行者或员工，或由该合同公司直接付款购买机票并允许使用该合同票价的旅行的乘客。指令 OS YY OIN + 合同公司代码，仅可在该合同公司受益人的 PNR 中输入。

2.10 无效航段

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，及时清除 GDS 中的无效航段。

所有无效航段都必须至少在航班起飞前 24 小时从 GDS PNR 中清除。在航班起飞前 24 小时仍未清除的无效航段，AFKL 将收取成本费用。

2.11 规避控位

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。所以某个特定航段的舱位可用情况在一个 O&D 与另一个 O&D 可能不一样。而且相同 O&D 的舱位可用情况在另一个客人不同始发地（PoC）的情况下也会不同。

务必按照 O&D 的行程时间顺序而显示的舱位可用情况来创建和更新预订。必须使用完整的 O&D 查询舱位可用情况，无论预订中是否仅涉及 AF 和/或 KL 航班和/或包括代码共享或其他航空公司航班。分开单个航段来预订有联程航班的 O&D，被视为规避控位。

不允许在预订过程中更改行程始发地（PoC），打破捆绑航班链接，使用单个航段的可用舱位或其他不规范操作，以此来规避控位系统的监控，获取更低舱位。此外，即使 GDS 或其他预订渠道没有阻止此类操作，禁止预订 AFKL 没有设定给客人的实际 O&D 行程提供的机票销售舱位。

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、舱位和乘客人数相同）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 GDS 中创建预订时，必须在同一 GDS 中出票以避免虚拟航段。在同一个 GDS 或同一代理人的多个 GDS 中已存在的预订，不允许再创建虚拟航段。且当 PNR Claim 的功能存在时，不允许创建虚拟航段。

不允许采用虚拟预订方式用于达到 GDS 业务量要求，规避票价规则之目的，或用于发票或行程报价等行政职能。

禁止在 GDS 中创建与已有的 NDC 航段相关的虚拟航段。

2.13 姓名变更 / 更正

确保乘客订票时使用护照或其它有效旅行证件上的姓名。

预订不允许改名字，除非客人的名字拼写错误。全名更改的特殊案例，请查阅www.agentconnect.biz

2.14 候补航段

在同一或不同的 PNR 中，不允许给同一航班、相同客舱的同一乘客创建重复的候补航段；也不允许给已有确认舱位的乘客，在同一客舱内创建和申请更低的候补航段。

当乘客计划取消行程时，代理人应及时清除候补航段。允许申请候补的订座舱位，请查阅www.agentconnect.biz

2.15 规避出票时限

出票时限（TTL）会被设定在PNR中以保障及时出票。不允许在PNR中输入或保留虚假、作废或已退的票号，以假装已出票。也不允许为不合规的预订加入特殊备注以延迟开票时限。

被航空公司因TTL过期而取消的预订，代理人应在GDS中及时清除。

2.16 联系方式

根据IATA 830d决议的规定，为了使AFKL能够告知乘客关于不正常航班飞行的信息，代理人必须在每个GDS或NDC预订中强制性地注明乘客的联系方式（手机和/或电子邮件地址）。

在这方面，代理人必须确保遵守所有适用的数据保护法规，获得乘客的同意。代理人必须告知乘客未能将上述联系方式发送给AFKL，将导致AFKL无法为乘客提供与不正常航班飞行相关的重要信息。

如果乘客行使其不提供联系方式的权利，代理人有责任向航司表明乘客拒绝提供此类联系方式，并需要在PNR/订单中输入拒绝的备注（remark），以限制法律法规对承运人规定的任何责任。

2.17 安全飞行信息

必须在起飞前至少 72 小时在每个 PNR/订单中提供以下信息（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（如适用）。

2.18 部分出票

如果预订中仅部分行程或不是所有乘客可以在出票时限前完成开票，则应拆分无法出票的剩余行程或乘客的预订（split PNR）。

2.19 售后服务

机票，包括未使用票联的税金，必须仅在客人或航空公司明确要求的情况下进行退款。代理人必须立即将客人提出的任何合法退款请求通知航空公司。所有退款必须始终在请求后的 7 天内处理。退款必须根据航空公司的运价、一般运输条件以及航空公司向代理人传达的具体书面说明进行。根据航空公司的要求，代理人必须提供申请退款以及将可退金额支付到客人账户的证明。如在航空公司要求后7天内未提供证明，代理人将承担航空公司产生的所有额外费用。

对于所有退款请求，代理人必须提供正确的信息，以便航空公司识别支付机票的人，以防此人非乘客本人。

代理人需承认，在所有情况下，航空公司仅负责其自己的票本和服务的退款，航空公司设定的金额和/或与航空公司票价相对应的金额。代理人将全权负责退还代理向客人开具的任何其他金额。

2.20 转介乘客至索赔机构

在欧盟条例261/2004的情况下（例如：航班延误和/或取消等航班异常情况），代理人不得自动将乘客转介至“索赔机构”，除非：

- (1) 代理人已事先征得客人的正式同意，并且
- (2) 代理人已通知客人，他/她可以直接向承运航空公司申请，根据欧盟条例 261/2004有可能获得全额赔偿（如适用）。

3 代理借方通知单 (ADM) 政策

总则

收益完整政策确保代理人遵守与AFKL签订的票价规则和其它协议。一旦违规，AFKL将追回差价，这适用于所有分销渠道。机票的审核工作将对057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。无论机票是否使用，ADM都会被下罚。即使出票代理人并不是原先做预订的代理人，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开具ADM。这些ADM将按照IATA 850m决议执行。

此外，根据IATA 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开具ADM的主要原因。

主要的审核项目如下：

- 出票、换票、关联机票、退票和/或 EMD 相关；
- 审核第三方承运人的航班适用，票证的错误使用，预订舱位和航段使用（根据 IATA 852 决议）；
- AFKL 营销或承运航班或服务的预订；
- 其他。

3.1 出票、换票、关联机票、退票

审计时，出票、换票、关联机票、退票的所有票价项目都会被检查，无论是手工还是自动出票的公布票价或协议票价。其中包括私有票价，公司合同票价，TO机加酒产品和团队票价及条款。检查还包括附加费用，佣金，税金和付款方式。即使机票已被取消，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。

如果没有可参考的票价，将收取以下固定金额的ADM：

- 中途航班：经济舱，300欧元（或等值的当地货币）；商务舱，600欧元（或等值的当地货币）；
- 长途航班：经济舱/尊尚经济舱，1000欧元（或等值的当地货币）；商务舱/头等舱，3000欧元（或等值的当地货币）。

3.1.2 机票遗漏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），将收取固定金额50欧元（或等值当地货币）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；
- KL 票本：因姓名更正换票时签注栏（FE）遗漏相关信息。

如果团队的TOURCODE项遗漏合同信息时，将收取固定金额10欧元（或等值的当地货币）的ADM：

- 遗漏 Tigre 系统编码和 Amadeus PNR。

如果姓名变更超出了 www.agentconnect.biz上指明的更名政策，将收取固定金额 250 欧元（或等值当地货币）的 ADM。

这适用于 AF 和 KL 机票。

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是按照IATA 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

代理人有责任核查营销的航空公司是否允许使用 AF/KL/DL 的私有票价或公布票价。该票价规则可以在“航班适用”中找到。

如果营销的航空公司不适用 AF/KL/DL 的票价，AFKL 将开具 ADM，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AF或KL的票证出票。错误使用法荷航票证将被开具ADM。此票价规则可以在“销售限制”中找到。

所开具的ADM金额将按照IATA《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AF/KL票价或合作伙伴的票价（DL... - 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：对经济舱收取固定金额300欧元（或等值的当地货币）的ADM；对商务舱收取固定金额600欧元（或等值的当地货币）的ADM。
 - 长途航班：对经济舱/尊尚经济舱收取固定金额1000欧元（或等值的当地货币）的ADM；对商务舱和头等舱收取固定金额3000欧元（或等值的当地货币）的ADM。

ADM原因：错误使用票证 - 票价不允许使用在AF/KL票证上。

3.2.3 使用 AFKL 票证开具非 AFKLDL 航班

对于行程中不包括至少一个AF、KL或DL航段，不允许使用AF(057)或KL(074)票证开票。票价还必须允许使用AF或KL票证。

对于AF或KL是某些航空公司票价的GSA，则允许使用AF或KL各自票证开票。GSA列表，请访问www.agentconnect.biz。

可在GDS中找到最新的航空公司之间的联运协议列表。请联系GDS客服获取访问列表的其他信息及指令。

如果错误使用AF或KL票证，将按每张机票收取固定金额50 欧元（或等值当地货币）的 ADM。

3.2.4 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，AFKL将根据已使用航段所应适用的舱位价格开具ADM。

ADM原因：预订舱位错误或航段违规使用。

3.2.5 机票上错误使用或遗漏行李限额

每个O&D和每个方向 (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*每多打1件行李额或漏打行李限额	100欧元*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, AFKL允许的最大重量限额与 1 PC等同。

3.2.6 机票和酒店捆绑销售(机+酒)

如果发现持有机+酒特殊折扣票价的乘客没有资格使用这类票价, ADM 会下发给相关代理人。比如: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。当航空公司人员在检查/登机区提出要求时,乘客必须能够出示购买陆上捆绑产品的证明(如预付凭证或详细说明所购买服务的已付收据)。任何事后补交资格证明材料将不被受理。附加服务的票证需开具在出票代理人(或其分支机构)的抬头纸上。

将按每张机票每位乘客,收取以下固定金额的ADM:

- 短途航线的经济舱: 100欧元(或等值的当地货币);
- 短途航线的商务舱: 100欧元(或等值的当地货币);
- 中途航线的经济舱: 150欧元(或等值的当地货币);
- 中途航线的商务舱: 500欧元(或等值的当地货币);
- 长途航线的经济舱/尊尚经济舱: 250欧元(或等值的当地货币);
- 长途航线的商务舱/头等舱: 2500欧元(或等值的当地货币)。

3.3 法航和/或荷航营销航班及承运航班或服务的预订

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。如果涉及机票,则将ADM发送给出票代理人(见“一般范围”下的第3章)。如果没有涉及机票,则将ADM发送给原预订代理人。

代理人在预订AFKL营销航班及承运航班时必须遵守预订政策。

3.3.1 出发日 - 未出票的预订

所有未出票的预订,在航班起飞前24小时未取消都需要支付成本回收费每段13欧元(或等值的当地货币)的ADM。

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)的ADM。

3.3.3 反复预订

如果在一个PNR中发现反复预订,将按每个O&D每位乘客,收取以下固定金额的ADM:

- 经济舱/尊尚经济舱: 50欧元(或等值的当地货币);
- 商务舱/头等舱: 100欧元(或等值的当地货币)。

3.3.4 重复预订 / 航段

代理人不能为同一位客人预订同一天的多个航班，或者预订连续几天的同套行程，而明知道客人不可能在所有预订的航段上旅行。

如果取消重复的PNR或航段，将按每位乘客每个被取消的航段，收取固定金额的ADM：
- 13欧元（或者等值的当地货币），不分出票国家。

3.3.5 欺诈，虚构，投机和测试预订及航段

如果存在欺诈，虚构，投机和测试预订，将按每位乘客和每个航段，收取固定金额的ADM：
- 13欧元（或等值的当地货币）。

如果客人的机票上存在虚构航段，将按每张机票/每位乘客，收取以下固定金额的ADM：

- 短途/中途航线的经济舱：125欧元（或等值的当地货币）；
- 短途/中途航线的商务舱：300欧元（或等值的当地货币）；
- 长途航线的经济舱/尊尚经济舱：500欧元（或等值的当地货币）；
- 长途航线的商务舱/头等舱：1500欧元（或等值的当地货币）。

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，AFKL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月份有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450,000 / (500-200) = 1,500。过度交易的数量在这段时间内是 (1,500-1,000) * 300段 = 150,000。

3.3.7 团队预订

如果有团队散订，将按每个O&D每张机票，收取固定金额的ADM：
- 50欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

3.3.8 合同票价

如果屡次违反合同公司的合同票价的使用条款和细则，特别是如果该合同公司的合同票价并未仅用于该合同公司客户，ADM将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。

3.3.9 无效预订

代理人必须在起飞24小时前删除PNR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，将按每位乘客每个航段，收取固定金额的ADM：
- 13欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

(*) 代理人在其GDS QUEUE中需识别无效的航段状态如下：

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。

3.3.10 规避控位

必须始终按照O&D的行程时间顺序而显示的舱位可用情况来创建和更新预订。

如果在预订过程中更改始发地（PoC）以获得更低的舱位，将按每个O&D每张机票，收取固定金额的ADM：

- 经济舱/尊尚经济舱：200欧元（或等值的当地货币），不分出票国家；
- 商务舱/头等舱：500欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

如果打破或规避捆绑航班链接或者以当地始发去获得更低的舱位，从而规避控位，将按每个O&D每张机票，收取固定金额的ADM：

- 经济舱/尊尚经济舱：450欧元（或等值的当地货币），不分出票国家；
- 商务舱/头等舱：950欧元（或等值的当地货币），不分出票国家。

即使是其他代理人或二代创建和/或更改了该预订，出票代理也应对违规行为负责。

3.3.11 虚拟预订

如果有违规的虚拟航段，将按每位乘客每个航段，收取固定金额的ADM：

- 13欧元（或等值的当地货币）。

3.3.12 候补预订

如果有违规的候补预订，将按每位乘客每个航段，收取固定金额的ADM：

- 13欧元（或等值的当地货币）。

3.3.13 规避出票时限

如果用违规操作获取更宽松的出票时限，或者假装已为乘客的某航段出票但实际并没有出票，以保留座位，将按每个O&D每位乘客，收取固定金额的ADM：

- 经济舱/尊尚经济舱：50欧元（或等值的当地货币）；
- 商务舱/头等舱：100欧元（或等值的当地货币）。

3.3.14 联系方式

在所有情况下，如果乘客的联系方式完全没有或在PNR/订单中输入错误，并且没有任何迹象表明乘客已行使其不提供联系方式的权利，将按每位乘客，收取固定金额的ADM：

- 20欧元（或等值的当地货币）。

如果因PNR/订单中没有乘客的联系方式或者输入错误而提起的诉讼，并且没有任何迹象表明乘客已行使其不提供联系方式的权利，且导致承运人无法告知乘客不正常航班飞行有关的重要信息，将按每位相关的乘客，收取固定金额的ADM：

- 600欧元（或等值的当地货币）。

3.3.15 部分出票

如果由于PNR的部分出票（既不是所有乘客，也不是所有航段），而在出票时限过后仍存在未出票的航段，将按每个O&D每位乘客，收取固定金额的ADM：

- 经济舱/尊尚经济舱：50欧元（或等值的当地货币）；
- 商务舱/头等舱：100欧元（或等值的当地货币）。

3.3.16 售后服务

如果代理人没有在客人或航空公司提出退款请求后7天内全额退款（包括未使用的票联的税金和相关的付费项目），或者代理人没有在航空公司提出要求后7天内向航空公司提供退款证明，将收取固定金额的ADM：

- 600欧元（或等值的当地货币）。

3.3.17 转介乘客至索赔机构

如果代理人在未事先通知客人，他/她可以直接向承运航空公司申请，根据欧盟条例 261/2004，有可能获得全额赔偿

(如适用)，而自动转介乘客至“索赔机构”或律师，将收取固定金额的ADM：

- 600欧元（或等值的当地货币）。

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，将对每张机票收取100欧元（或等值的当地货币）的ADM。

如果有团队预订中少于10名乘客，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。将按每位no show客人，收取固定金额的ADM：

- 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的形式向相关代理人收取团队取消费用。

3.4.2 使用 AFKL 商户记录 Merchant of Record (MOR)

根据IATA 890, 896, 812, 812a号决议使用航空公司的MOR，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：

- 使用航空公司的MOR进行互联网销售（IATA 890号决议 4.1.2）；
- 无视销售渠道，使用航空公司的MOR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MOR，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MOR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利。

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5%的ADM，以收回代理人因此得到的信用卡佣金。

3.4.3 ADM 最低金额和行政费

3.4.3.1. ADM 最低金额

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

如果同一个IATA代理人连续发生票款少收，不论金额多少，AFKL有权利开具ADM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. 行政费

为了负担审核成本，每张超过**8欧元（或等值的当地货币）**的ADM，将加收**20欧元（或等值的当地货币）**的行政费，除以下原因产生的ADM：

- 因遗漏信息产生的ADM；
- 任何未遵守预订政策产生的ADM（所列的3.3部分）。

3.4.4 BSP 发送 ADM 的流程

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。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，AFKL将通过BSP发送ADM，在ADM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，AFKL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。
- » 如果AFKL拒绝申诉申请，而代理人希望AFKL重新进行调查时，代理人需按照IATA的决议向AFKL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 或法荷航大中国区各销售部。