

ANA 訂位政策

(正式條文以英文版為主，中文版僅供參考)

更新日：18Nov22

一般說明

本公司的訂位政策 (以下稱「政策」) 是為了透過 GDS/CRS 預訂 ANA 航班 (包含所有 NH 班號航班) 和 / 或開立 ANA 機票的所有用戶，以及透過 NDC 提供機票預訂、開立和服務的所有銷售系統能採取適當措施而制定的。前述用戶若能遵守這些政策，將使本公司能提供更多機位給旅客預訂。

被視為違反 ANA 政策的 GDS/CRS 或 NDC 銷售系統用戶，**無論開立航空公司本票為何**，將遭開立 ADM、取消機位、和 / 或限制預訂等適當處理。關於違反下述政策而產生的 ADM 費用，請確認本公司的 ADM 政策。

- ※ 代替其他合作夥伴開立機票的 ANA 代理商應通知其所有合作夥伴遵守本政策。
- ※ 本政策是依據下述 IATA 決議而制定。

- IATA 第 824, 3.3.1 號決議

代理商被航空公司授權銷售航空客運。航空客運銷售是指為向旅客提供有效運輸契約所需的所有活動，包括但不限於簽發有效交通文件和收取相關款項。另外，代理商還被授權銷售附加服務等其他服務。

- IATA 第 824, 3.3.2 號決議

代理商根據本協議銷售的所有服務均應代表航空公司銷售，並遵守航空公司的運價、運輸條件和航空公司向代理商提供的書面指示。代理商不得以任何方式更改或修正用於航空公司提供服務的任何交通文件中規定的條款和細則，且代理商應按照航空公司規定的方式填寫這些文件。

- IATA 第 830a, 1 號決議

此處描述的行為違反了 IATA 決議或航空公司制定的政策。若有違反航空公司合法利益的行為，將依據銷售代理規章和客運銷售代理規章中規定的內容採取相關措施。

若有任何問題，請透過以下方式與我們聯繫。

台灣：+886-2-2521-1989

定義

1. Agent Debit Memo (ADM)

向 IATA 旅行社開立的單據，用於收取如因票價計算錯誤造成的款項缺失、或因違反 ANA ADM / 訂位政策等而產生的罰金。

2. GDS/CRS

全球分銷系統 / 計算機訂位系統。

3. 票價規則

與特定票價相關的適用要求或限制，包括但不限於退票規定、開票期限、搭乘客艙、最短 / 最長停留時間或預購期限。

4. IATA

國際航空運輸協會。

5. PNR

Passenger Name Record 訂位紀錄。

6. 機票

航空公司的契約憑證，根據適用的票價和規定，在特定條款和條件下為機票上所列的旅客提供運輸和相關服務。電子機票也被視為機票的一種。

7. 旅行社

IATA 認可代理商、非 IATA 認可代理商、GDS/CRS 用戶、透過 NDC 或網路連上 ANA 訂位系統的任何個人或公司。

政策

1. 旅客姓名

訂位時請確保旅客的姓名與護照上的姓名一致。另外，請輸入稱謂。請勿為了確保機位而使用假名 (例：SATO/A/B/C、TEST/PNR 等) 訂位。若本公司合理地確定該旅客姓名為虛構，則我們有權取消該筆 PNR。

2. 輸入聯絡方式

訂位時請輸入正確的旅行社電話號碼、專員姓名、白天可以聯繫旅客的電話號碼、旅客在旅行途中投宿飯店的電話號碼，或可以在海外接聽的手機號碼。若您有旅客的電子郵件信箱，請一併輸入至 PNR 中。

3. 輸入 Secure Flight Passenger Data

由於美國運輸安全局 (TSA) 要求發送 SFPD，請務必最遲在航班起飛前 72 小時輸入至 PNR 中。若是航班起飛前 72 小時內的新訂位，請務必在預訂同時輸入 SFPD。

若沒有輸入本資料，旅客可能無法登機或進入管制區。

(1) 適用航線

- 往返美國的航班 (包含與他航聯營的航班或他航營運的航班)
- 行程包含美國運輸安全局定義會飛越美國上空航班的旅客
- 美籍航空公司營運的聯營航班

(2) 必須輸入的旅客資料

姓名全名 / 性別 / 出生年月日 / Redress Number

4. 不實訂位

請勿在沒有旅客要求的情況下進行不實訂位。

切勿為了報價、保留機位、旅行社訓練，或為了賺取 GDS/CRS 獎勵金而進行假訂位。

在訓練或測試您的訂位操作時，請務必在 GDS/CRS 的訓練模式中建立 PNR。

5. 訂位艙等代碼

請根據適用的票價規則使用相對應的訂位艙等代碼。

6. 訂位順序

請依照旅客搭機順序預訂行程。請勿預訂旅客不打算搭乘的航班或不按照搭機順序訂位，因為這將導致本公司無法提供正確的可售機位。

例：旅客行程為 1/10 TSA-HND 及 1/15 HND-TSA 的來回行程，無論是否為一次簽收，請務必先預訂 TSA-HND 航段再預定 HND-TSA 航段，否則可能遭開立高額 ADM。

7. Married Segment Control 結合航段 (MSC)

結合航段是指有包含一個以上的轉機航段且以 O&D (Origin 出發地 / Destination 目的地) 單位預訂的行程。

- 所有訂位都應以 O&D 單位進行操作。
- 若要更改或取消部分包含 O&D 的行程，請先以 O&D 單位取消機位，然後再次預訂新的 O&D 行程。
- 請勿非法分割結合航段。
- 任何非法操縱 O&D 控制機制的行為都將被視為違反 MSC。

8. 重複訂位

重複訂位是指同一旅客持有同一航班的多個訂位，包括前一天和後一天、同一航段不同的訂位艙等代碼以及物理上無法同時搭乘的航班 (如同天且起飛時間相近的 LAXNRT 和 SFONRT)。使用不同的 GDS/CRS 進行的訂位也適用本項規定。

請勿重複訂位。若被確認為重複訂位，本公司的系統將發送訊息* 要求您取消。若未在指定的時間前取消重複訂位，則重複訂位將被自動取消，只留下一個訂位。開票後和出發後的 PNR 也適用本項規定。

* 透過 NDC 預訂的紀錄將被自動取消重複訂位，不會收到訊息。

9. Uncommitted Bookings

Uncommitted Bookings 是指旅行社預訂航段後卻不進行 EOT (簽收) 來完成 PNR。請勿為了保留機位，預訂航段後遲遲不進行簽收，直到超過一般認知完成 PNR 所需的平均時間。本公司認知從預訂航段到完成 PNR 的平均時間為 30 分鐘。超過平均時間的 Uncommitted Bookings 可能會導致本公司強制作廢該筆訂位。

10. 取消訂位

若旅客欲取消訂位，請盡快處理，且該筆訂位不得轉讓給他人使用。

11. No Show

No Show 是指旅客在保有訂位的狀況下未登機。

請在航班起飛前取消尚未開票的訂位。另外，若已預先得知開票的旅客不打算搭乘該航班，請事先取消訂位。

若系統偵測到旅客 No Show，其 PNR 中的後續行程可能將遭到取消。

12. Inactive Segment

Inactive Segment 是 GDS 訂位紀錄中 HX、UN、UC、NO 的航段。

請務必最遲在航班起飛前 24 小時取消上述狀態的航段。

13. Churning

Churning 是指過度反覆進行訂位和取消的動作。請勿試圖藉由本項行為而故意延長開票期限。

14. 機票開票期限

機票開票期限是指為了確認票價規則和訂位使用意向而設置的期限。

請務必在票價規則設定或系統設定的開票期限前開票，以較早到的一方為準。如果未在期限前開票，訂位將自動取消。

15. 不實機票號碼

請勿手動輸入不符合 PNR 中旅客姓名或行程的不實機票號碼，或是使用過去開立的機票號碼。若被發現有前述情況發生，所有訂位可能會被取消。

16. Passive Segment

Passive Segment 的狀態 (PK、GK 等) 因 GDS/CRS 而異，但主要是為了開立由另一個 GDS/CRS 預訂的 PNR 而訂立的航段。

請勿使用 Passive segment 開票 (部分團體訂位例外)。

若要代替其他旅行社開票，請使用其他旅行社預訂的原始 PNR 開票。

17. 預訂團體機位

10 人以上的團體預訂同一航班時將透過團體 PNR 進行處理，請勿分割 PNR。若您對團體訂位有任何疑問，請聯繫 ANA 營業部。

18. 最短轉機時間

若您預訂的行程少於最短轉機時間 (Minimum Connecting Time, MCT)，原則上本公司不認可該轉機航段的訂位。請重新預訂符合最短轉機時間的航班。

19. 確實處理 Queue Box

請及時查看本公司傳送至 Queue Box 的訊息，並依情況配合處理。

此外，一旦我們通知旅行社航班時間異動、取消等訊息，請務必盡速聯絡旅客。

20. 其他

本政策若有變更，恕不另行通知。

以上