

【澳門航空業務通告 Sales Notice】

【澳門航空—GDS 訂位注意事項(27Aug18)】

REF:TWNSS059 / 2018/8/27



致各位旅遊同業，

為能確保澳門航空機位能有效運用並減少非必要之訂位分銷成本，澳門航空自 2018 年 09 月 01 日起將實施 GDS 訂位政策規範。

1. 澳門航空保留針對所有訂位進行審核的權利及判別未符合規定的預訂過程；同時，對所有未在本規範內列明的違規訂座行為進行監控及識別，請旅遊同業配合遵循以下訂座規範。

A. 取消預訂 (Canceling reservations)

- 所開立之機票與預定航班不相符時，請取消不需要的航段並按照所預定的航段重新開立符合規定的機票。
- 當旅客通知不再需要澳門航空訂位時，航段必須立即取消或釋放。
- 因出票時限到期，由航空公司取消訂位，用戶需立即在 GDS 端取消航段。
- 各 GDS 的取消率不能高於或等於 80%，取消率等於取消航段數÷預定航段數。

B. 無效航段/後補航段 (Inactive segment/Waitlisted Segments)

- 無效及候補航段 HX/UC/NO/US/UN/HL/HN/UU，最晚均必須在該航班起飛 24 小時前取消。
- 請不要建立過多後補航段，如需協助，請與澳門航空聯繫。

C. 反覆取消或預定 (Churning)

- 請勿因規避票價規則或開票期限而反覆取消和預訂之操作。

D. 重複預定 (Duplicate bookings)

- 請勿為同一旅客重複預定相同行程。
- 在相同或不同的 PNR 裡，重複為相同旅客預訂相同航班日期及相同起始點 (確認或後補) 航段或預訂邏輯上不能飛行的航段。
- 相同班機但不同艙等的訂位，亦視為重覆訂位。

E. 被動航段 (Passive segments)

- 不允許使用於具連線性的虛設航段 (如 PK,AK,YK 等)。

F. 虛假姓名或虛假票號進行訂位 (Fictitious or speculative bookings or ticket numbers)

- 使用非旅客需求之行程進行訂位。
- 使用假機票號碼進行訂位。
- 使用假名字進行訂位。
- 反覆作廢票號以虛佔座位。
- 使用無效機票(機票狀態為 VOID/REFUND/FLOWN/SUSPEND) 進行訂位及票號連結。

G. 培訓/測試預訂 (Training/Test bookings)

- 嚴禁預訂航段作為培訓、測試、票價估算之用途。

H. 預訂中提供準確的資訊

- 應提供與乘客旅行證件完全一致的旅客姓名資訊。
- 必須使用台灣地區當地的銷售終端配置做機票預訂，禁止跨界進行銷售。
- 應及時並定期清理 Q 信箱以確保航段狀態或航空公司訊息得到更新，並儘快通知客人航班變動。

2. 違規行為處理程序：

- A. 若違反上述規範，澳門航空將會針對違規之 GDS 帳號限制查詢及預訂澳門航空機位狀態的功能且無需提前告知。
- B. 違規次數頻繁或次數過高者，澳門航空將以 ADM 形式收取訂座費損失，相關罰金按照 GDS 實際產生費用執行。
- C. 如造成澳門航空機位虛耗，將以 ADM 形式按每個訂位航段的公佈全票價收取賠償金。未準時繳納罰金或拒絕繳付者，澳門航空將限制系統查詢及預訂澳門航空機位狀態的功能，直至罰金交納為止。
- D. 如因違規行為產生客訴者，違規之 GDS 帳號所屬旅行社需承擔全部責任，旅客如有經濟損失亦需負責賠償。
- E. ADM 開立，澳門航空除原收取之罰金款項外，另徵收相關手續費以做為處理 ADM 相關交易成本，手續費為每張 USD12 (或等值貨幣)。

3. 澳門航空根據下列 IATA 決議實施以上規範及相關罰則

- A. 根據 IATA-830a 決議(關於違反售票、機位預定程序、及票價說明)，澳門航空有權對違反以上規範者終止適用機位預訂的權利。
- B. 根據 IATA 850M 決議(關於旅行社借項通知單的發放和處理)，澳門航空有權對違反以上規範者依每位旅客或每個 PNR 或每個航段分別以 ADM 方式收取罰款。

4. 對上述規範或費用有任何疑問者，請與澳門航空台灣分公司聯繫。

台北：02-2717-6774 轉業務部

高雄：07-3322-699 轉業務部

感謝您的合作與配合！

澳門航空台灣分公司行銷暨業務部

台北

電話：(02)2715-6584~6

傳真：(02)2712-1593

高雄

電話：(07)332-2699 EXT-13

傳真：(07)332-2522

澳門航空旅遊同業 LINE@



E-Mail : sales@airmacau.com.tw

有任何澳門航空相關問題，

小莫都可以在這裡「一對一」回覆大家~