

星宇航空全球出票代理支付準則

遵循國際航空運輸協會 (International Air Transport Association , 簡稱 IATA) 第 850m 號決議 (Issue and Processing of Agency Debit Memos , 出票代理付款通知發放及處理) , 星宇航空 (以下統稱為 JX) 為授權可開立星宇航空機票的旅行同業與內部票務人員 , 制定了一套出票代理支付準則 (Agency Debit Memo , 以下統稱 ADM) 。 提出 ADM 的認定標準會根據第 824 號決議 , 規範客運銷售代理出票時需依照航空公司所制定的開票相關等各項書面說明 , 避免星宇航空營收產生損失。

生效日期

該準則於西元二〇一九年十二月十六日正式實施

星宇航空保有更新 ADM 準則的權利 , 讓旅遊同業與內部同仁在向客戶銷售星宇航空產品與服務時 , 當機票預訂和出票政策、票價規定、IATA 制度、以及所有與機票相關的交易上 , 一旦出現不合乎規定的情況 , 能夠以最適當的方法解決。

執行目標

星宇航空審查流程 , 涵括所有內部票務、外部代理銷售 JX 機票之開立、取消、重訂及更改上 , 核對所有票號前三碼數字 189 開頭的票價規則 , 以確保所有程序合乎規範。

衡量方式

星宇航空會就所有 JX 開票航段的訂位記錄 (Passenger Name Record , 以下統稱 PNR) 審慎查驗旅客銷售資料。一旦 JX 授權售票代理夥伴違反 ADM 準則中任何一項規範 , 星宇航空將會對於每位乘客、每個航段、每筆訂位記錄 , 以及不限於票價、票規、開票、附加費、稅費、佣金、銷售結報或退票等各種形式的不合規定 , 開立 ADM , 分別收取差價。

問題爭議

- 結報疏失

- 開立機票 / 重新開票 / 更改行程 / 機票連結 / 重新訂位或機票退款的計價，不符合 IATA / 星宇航空 (JX) 所訂定之航空運價與票務規則。
- 未結報銷售或誤報額外服務附加費、稅金、換票或退票手續費。
- 已使用機票航段查無相關銷售記錄在記帳和結算計畫 (E-Ticketing Direct / BSP / 其它由 JX 指定的 E-Ticketing direct reporting 系統) 報表中。
- 訂位開票艙等不適用 JX 機票代售獎勵佣金 (Commission)。

- 開票違規

- JX 機票票面金額或機票淨價的短少。(低艙位開票需補足差額至適用艙位)
- 特殊折扣艙位票價在未經星宇航空授權之下，與其它艙位票價組合使用。
- JX 機票代售佣金 / 優惠折扣不符合約規定。
- 機票航段多次使用，重複退票、換票或作廢機票。
- 共享航班號不適用於特定市場航線或協議票價。
- 未遵守票價規定中所載明之開票時限、出發日期、淡旺季、限制搭乘日、適用航班、停點、轉機與各項附加收費 (搭售、周末加價、燃油稅等)
- 不符合改票規定中非自願更改行程的適用情況。
- 人為輸入虛假或已經使用過的 JX 機票號碼，乘客資料無法對應，亦或是與該訂位記錄中的既有行程並不相符。
- 以 JX189 開票的行程中，必須至少有一段 JX 運營或共掛班號之航班。
- 飛行航段與出票航段的訂位艙等、航班號 / 出發日與行程路線不相符。

- 信息缺失或輸入錯誤

- 機票上未註記或誤記票種、旅遊代碼、折扣代碼等必要訊息。
- 機票上未輸入或偽造豁免代碼 (Waiver Code)。
- 開立嬰兒 / 孩童折扣票、敬老票或學生票的訂位記錄中，未輸入身份驗證。
- 重新開票後未隨附原始購買機票的資料細節。

出票代理還款通知 (Agency Credit Memo , ACM)

如予適用，星宇航空則會開立 ACM，向機票銷售代理夥伴支付價款。

收付結算

與 BSP / 其它由 JX 指定的 E-Ticketing direct 報告發布周期同步，星宇航空會提供售票代理於當期產生的所有 ADM / ACM 交易以便核對。依據 IATA 第 850m 號決議，一旦 JX 機票銷售代理違反任何一項列於 ADM 準則的規定，星宇航空將從客票行程最後旅行日期或機票效期截止日算起的九個月內，透過 BSPlink / 其它由 JX 指定的 E-Ticketing direct 系統開立 ADM。逾期支付結算，星宇航空則將直接和售票同業清帳。

爭議申訴

JX 機票代售夥伴收到星宇航空的 ADM 後，十五天內可以查閱，亦或檢附相關證明文件並透過 BSPlink / 其它由 JX 指定的 E-Ticketing direct reporting 系統向銷售業務提出申訴；星宇航空財務部會在收到申訴六十天內，重新審核有爭議的 ADM，並透過 BSPlink / 其它由 JX 指定的 E-Ticketing direct reporting 系統向 JX 機票代售夥伴提出說明，協同處理糾紛。

連絡支援

JX 機票代售夥伴對於星宇航空 ADM 準則相關規定有任何疑問，或需要額外資訊提供，請洽星宇航空當地銷售營業部。