

## 예약발권 위반에 관한 정의

### 투기성 예약 및 여유좌석 블록

투기성 예약이란 확정된 승객이 없음에도 판매가능성에 대한 기대나 교육목적으로 만들어진 예약을 말한다.

투기성 예약은 다음사례를 포함하나, 반드시 국한하지 않는다:

- 판매 목적이 아닌 카타르항공의 좌석을 블록하기 위해 가상/가짜이름으로 만들어진 예약
- PNR 을 생성하지 않고, 카타르항공의 여유좌석을 블록해 좌석을 판매하는 행위
- 테스트 또는 교육 목적으로 예약을 하는 경우. 테스트/교육 목적의 경우, 여행사는 트레이닝 모드를 사용해야 한다
- TKTL 을 피하거나 좌석확보를 위해 가짜 티켓번호를 PNR 에 입력하는 행위

모든 예약발권 작업은 QR 제어 시스템에 의해 자동으로 검토되고 있으며, 투기성 예약의 경우 PNR 취소, ADM 발행이 뒤따를 수 있다

### 과도한 예약(Churning)

동일한 여정에 대해, 하나 이상의 PNR 또는 GDS 에서 동일하거나 혹은 다른 클래스의 구간을 반복적으로 취소하고, 다시 예약하는 경우를 말하며 다음과 같은 목적일 경우:

- TKTL 을 피해 연장된 기간동안 좌석을 점유하기 위해
- GDS 인센티브를 충족하기 위해

과도한 예약 행위는 각 GDS 사로부터 제공되는 BIDT( Booking information data tapes : 예약정보 기록 테이프 )를 통해 발견될수있으며 ADM 사례에 해당된다.

### 비생산적인 세그먼트

TKTL 초과, 항공편 취소 혹은 그 외 검토 작업으로 인하여 GDS 예약이 QR 에 의해 캔슬된 경우, 여정내의 여객 세그먼트는 비생산적인 상태로 변경된다. 그러한 변경은 Q 알립 메시지로 전송되므로 여행사는 승객에게 고지하면서 동시에 비생산적인 세그먼트를 제거함으로써 변경된 상태를 수락해야 한다.

모든 비생산적인 구간은 최소 출발 24 시간 전까지 GDS PNR 에서 제거되어야 한다. 비생산적인 구간은 HX, NO, UN, UC, SC, US 또는 WK 상태 코드 구간을 포함하며 반드시 이들 코드만으로 국한하지 않는다. 출발 24 시간 전까지 취소되지 않은 비생산적인 세그먼트는 카타르항공으로부터 회복 비용으로 청구될 수 있다.

## 중복 구간

중복구간이란, 동일한 승객을 위해 같거나 혹은 인접한 여행날짜 상에 두개 혹은 그이상의 식별된 동일한 구간 혹은 비슷한 구간이 생성된 경우를 말하며, 즉 논리적으로 승객이 동시에 두 항공구간을 이용하는 것이 불가능한 경우를 말한다.

다음은 중복 예약의 사례를 포함하나, 반드시 국한하지 않는다:

- 같은 날짜 또는 인접한 날짜(앞뒤 2 일) 의 동일한 항공편 번호. 여기에는 제거되지 않은 유효한 구간 그리고 비생산적인 구간 또는 패시브 구간이 포함된다.
- 같은 날짜 또는 인접한 날짜(앞뒤 2 일) 의 동일한 도시구간 상 다른 항공편명의 세그먼트. 여기에는 제거되지 않은 유효한 구간 그리고 비생산적인 구간 또는 패시브 구간이 포함된다.

카타르 항공은 그러한 중복구간으로 추가발생된 비용을 청구할 수 있다. 이러한 중복 세그먼트는 GDS 사로부터 제공되는 BIDT 를 통해 식별될 수 있으며, ADM 사례에 해당된다.

## 패시브 구간

패시브 구간이란 원래 제 3 자 시스템- 대부분 항공사 시스템을 말함- 에서 유효한 구간을 GDS 상에서 대신하여 생성하는 구간을 말한다. 패시브 구간은 카타르항공 예약 시스템에 이미 만들어져있는 예약을 단순히 발권하는 용도로만 GDS 사용자에 의해 생성되어야 한다. 따라서 카타르항공으로부터 발권 권한을 부여받지 않은 여행사는 패시브 구간을 생성해서는 안된다.

패시브 구간은 그 이외의 목적으로 즉, 다음과 같은 위반사례로 사용되어서는 안되며, 반드시 국한하지 않는다:

- GDS 생산성 요건을 충족하기 위해
- 같은 GDS 혹은 그 이외의 예약시스템에 보관된 항공권 예약의 발권을 위해
- 관리 및 송장 발행 목적으로
- 이미 카타르항공의 유효한 세그먼트를 포함하고있는 PNR 내에서 재고좌석 관리 혹은 운임 규칙을 여기서 위해 패시브 구간을 예약하는 행위

## 유효하지 않은 구간 혹은 GDS 남용 사례

오픈 날짜 구간은 유효하지 않은 구간의 예시이며, 특정 GDS 에서는 오픈 날짜구간이 PNR 을 무한 유지하게 한다. GDS 와 상의하면 대체할 수있는 비 항공(Non-Air) 입력엔트리로써 GDS 로부터 카타르항공에 청구되는 일 없이 PNR 을 유효하게 만들게도 한다. 오픈 날짜 구간은 카타르항공으로부터 승인될수없으며 GDS 로부터 카타르항공에 회복비용으로 청구된다.

그룹 클레임을 위하여 패시브 세그를 이용하는 대신, 그룹 PNR 로 액세스하기 위해 'IN'을 입력하는 행위는 허용되지 않으며 만일 발견되었을시 여행사로 대신 반환청구된다.

## O&D 위반

승객이 여행하고자 하는 실제 O&D(Origin and Destination) 좌석가용성을 이용하여 생성되지 않은 예약을 말한다.

모든 연결지점은 승객의 실제 출발 지점부터 실제 목적지 순인 단일 O&D 로서 함께 판매되어야 한다.

만일 여행사가 권장되는 예약 방식을 따르지 않는다면, 발견된 미발권 PNR 은 예약이 캔슬되고 발권된 PNR 에는 ADM 이 발생된다

## 여행개시시점(POC) 위반

예약 당시는 확보되지 않았을 수 있는 클래스의 좌석을 확보하기 위해 카타르항공의 여유좌석을 우회하려는 의도로 승객이 여행하려는 여정에 따라 여행개시시점 (Point Of Commencement)에 따른 올바른 예약 순서가 아닌 구간을 생성하는 경우

만일 여행사가 권장되는 예약 방식을 따르지 않는다면, 발견된 미발권 PNR 은 예약이 캔슬되고 발권 PNR 에는 ADM 이 발생된다

## 결합구간 (메리드 세그먼트) 위반

O&D 방식이 아닌 분리되어 예약된 구간. 결합 구간의 재예약 또는 취소작업/ 혹은 부분 취소는 반드시 전체 연결된 운항편 세그먼트상에서 동시에 이루어져야 한다.

만일 여행사가 권장되는 예약 방식을 따르지 않는다면, 발견된 미발권 PNR 은 예약이 캔슬되고 발권 PNR 은 ADM 이 발생된다

## 기타 O&D 위반

정상적인 상황에서는 제공되지 않은 낮은 요금의 여유좌석을 확보 및 판매하기 위해 시스템 제어를 조작하거나 우회하는 로봇 매크로/스크립트를 사용하는 것은 허용되지 않는다.

즉 여유좌석 남용, availability 산출, 구간 판매, 시스템 보안, 불일치하는 인원수의 예약생성, 그리고 그 외 불법적인 작업 등을 포함하여 O&D 시스템을 남용하기 위한 다른 작업수행 수단은 엄격히 금지되며, 반드시 이에 국한하지는 않는다.

## CIP 조건 남용

157 항공권에 발행이 금지된 타 항공사(OAL)에 파일링 된 운임을 위해 157 문서를 사용하는 행위. 항공권 발행을 위해 올바르지 않은 항공 CIP 를 선택하는 행위.

카타르항공 구간이 전혀 없는 OAL 운임을 QR 항공권 157 스톡에 사용한다면 그다음 적용가능한 카타르항공 판매 운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

카타르항공 문서에 발행을 허용하지 않는 OAL 운임을 (Sales Restriction 용어에 해당) QR 항공권 157 스톡에 사용한다면 그 다음 적용가능한 높은 카타르항공 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **최소/최대 체류기간 남용**

항공권 발행시에는 최대/최소 체류기간 규정에 부합하는지 확인해야 한다.

MIN/MAX 제한이 있는 운임이 조건에 맞지 않을경우 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **RBD 남용(파일링된 특정운임에 사용허가된 좌석 클래스보다 높은 여유좌석을 사용)**

맞는 좌석 클래스가 예약되었고 항공권에 입력되었는지를 확인한다.

FARE BASIS 에 허용된 RBD 보다 높게 발행된 항공권은 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **사전 발행 조건 (출발 일자 전에 발행되어야 하는 최소 사전 필요일자)**

운임 규정에 따라 사전 발행 조건에 부합하게 항공권이 발행되었는지를 확인한다.

AP 조건에 부합하지 않게 발행된 운임은 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **주말 할증 (운임규정에 따라 주말/주중 여행시 부가되는 추가비용)**

항공편이 요일에 따라 예약되었을때 올바른 주말할증이 징수되었는지를 확인한다.

주말할증에 따라 동일하지 않게 발행된 운임은 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **올바른 운임 지불**

항공편 추가운임, 애드-온 운임, 기타 운임등이 올바로 징수되었는지를 확인한다.

잘못 계산되거나 누락된 운임은 차액만큼 ADM 발행된다.

### **루팅 및 항공편명 조건 (예약발권시 허용된 루팅 및 항공편이 사용되는지)**

항공권 상 사용된 루팅 및 항공편명이 계약상 허용되는지 확인한다.

운임규정에 따라 지정된 항공여정 혹은 항공편 부합조건을 따르지 않은 항공권은 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **소아/유아 운임( 소아/유아 할인 적용후 올바른 운임지불 )**

소아/유아에 대한 올바른 할인을 적용하여 소아/유아 항공권을 발행하였는지, 또한 할인이 적용 가능할때만 운임을 사용하였는지 확인한다.

### **스톱오버 확인 및 환승 (발행된 운임조건 상 여정에 허용된 중간기착 및 환승을 사용하기)**

스톱오버/ 환승 조건이 허용되지 않거나 제한된 운임규정을 납용하는지 확인한다. 허용된 스톱오버/ 환승 비용이 올바르게 할증(Surcharge)으로 징수되었는지 확인한다.

스톱오버/ 환승이 허용되지 않는 운임인데 지켜지지 않았을 경우 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

스톱오버/ 환승의 경우 할증(surcharge)이 운임에 존재하는데 징수되지 않은 경우 할증금액만큼 ADM 발행된다

### **계절성 확인 (운임파일링된 계절성 레벨에 허용된 일자대로 항공권이 발행되었는지)**

운임상 계절성이 적용되는 경우 올바른 시즌 레벨의 운임이 사용되었는지 확인한다.

계절성 제한이 있는데 올바른 운임이 사용되지 않은 경우 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **여행제한 및 블랙아웃 기간 (운임파일링된 계절성레벨에 허용된 일자로 항공권이 발행되었는지)**

특정 기간중 여행 제한이 적용된 운임일 경우 해당조건이 준수되었는지 확인한다.

여행기간 상 제한이 있는 운임인데 해당조건이 지켜지지 않은 경우 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **결합 확인 ( 두가지 혹은 그 이상의 운임을 사용하여 발권시, 결합가능한 운임이 사용되어야 한다)**

운임이 특정 목적지에 대하여 특정 항공사를 사용하는것을 제한할때, 올바른 항공사 및 RBD 가 사용되었는지 확인한다. 또한 허용된 FARE BASIS 를 결합하였는지 함께 확인한다.

항공사/ 운임 종류 / 클래스를 결합할 때 제한이 있는 운임인데 해당조건이 지켜지지 않은 경우 그 다음 가능한 높은 판매운임만큼 인상하여 ADM 발행된다.

### **수수료(커미션) 확인 (항공권 보고서 적용가능한 커미션을 입력하였는지 확인한다)**

문서에 올바른 커미션이 입력되었는지 확인한다. 특히 항공사마다 적용가능한 서로 다른 커미션 율을 제공하기 때문이다.

여행사가 커미션을 초과 입력한 항공권은 해당금액을 회수하기 위해 ADM 발행된다.

### **TAX 누락 (항공권발행시, 맞는금액의 정부/공항 세금 및 YQ, YR, OB FEE 가 보고되었는지 확인한다)**

항공권 여정상 올바른 TAX 가 납입되었는지 확인한다.

누락된 TAX 및 YQ/YR 에는 ADM 발행된다.

### **여행사 확인 (특별 운임을 사용할수있는 발권여행사인지를 확인한다)**

여행사 IATA 가 특별계약에 의한 항공권발행에 대한 자격이 있는지를 확인한다.

IATA 가 부합하지 않을경우 그 다음 가능한 높은 공시 판매운임으로 인상되거나 할인/추가 커미션을 회수하는 ADM 이 발행된다.

### **환불 불가 운임 (PENALTY 규정에 NON-REFUNDABLE 이라고 명시된 항공권은 환불되어서는 안된다)**

환불불가한 운임을 환불하지 않도록 유의한다.

환불을 허용하지 않는 운임이 실수로 여행사에 의해 환불되었을경우 해당운임을 회수하는 ADM 이 발행된다.

### **환불페널티 누락 (환불시 적용되는 환불수수료가 지불되어야 한다)**

적용가능한 환불수수료가 징수되었는지 확인한다.

환불수수료 공제 후 환불되는 운임인데 환불계산에 포함되지 않은경우 해당금액만큼 ADM 이 발행된다.

### **올바르지 않은 환불 수수료가 지불된 경우 (환불시 적용되는 환불수수료가 지불되어야 한다)**

올바른 환불수수료 혹은 퍼센티지(%)가 징수되었는지 확인한다.

환불수수료 공제 후 환불되는 운임인데 올바르게 환불계산된 경우 해당금액만큼 ADM 이 발행된다.

### **부분사용된 항공권에 대한 전체환불 (환불시 부분사용된 항공권에대해 전체 환불을 청구해서는 안된다)**

부분 사용된 항공권을 환불할때 올바른 환불금액이 청구되었는지 확인한다.

부분 사용된 항공권에 전체 환불이 청구된 경우 부분환불금액 대비 초과 환불 청구된 금액을 회수하기 위하여 ADM 이 발행된다.

### **분리환불된 컨정선 항공권 (모든 항공권은 컨정선 항공권을 포함하여 환불시 함께 진행되어야 한다)**

연계 항공권은 분리환불되지 않도록 확인하여 중복되는 환불을 피한다.

연계발행된 항공권이 중복환불된경우 해당금액을 회수하기 위하여 ADM 이 발행된다.

### **커미션 환불 (환불처리된 구간에서는 제공받은 커미션이 회수되어야 한다)**

환불시 혹은 환불처리 구간 운임상, 기 지급된 수수료가 회수될수있도록 확인한다.

환불 항공권 상 원권에 따라 커미션이 계산되지 않고 환불된 경우 추가로 발생된 해당 커미션 금액을 회수하기 위하여 ADM 이 발행된다.

### **여행사 확인 (문서가 환불될 경우 해당 문서를 발행한 여행사가 환불하는지를 확인한다)**

원권을 발행한 여행사가 환불 요청하는지 확인한다.

원권을 발행하지 않은 여행사가 환불을 청구하는 경우, 청구된 모든 금액에 대한 ADM 이 발행된다.

### **세금 환불 (환불시에는 사용처리된 구간에서 지불된 세금이 환불되어서는 안된다)**

세금이 올바르게 환불되었는지 그리고 부분 사용/ 부분 미사용된 구간에 혹 전체세금이 환불되었는지 확인한다.

세금이 여행을 완료한 구간별로 계산되지 않거나 환불불가능한 세금이 환불된 경우, 올바르게 청구된 세금을 회수하기 위해 ADM 이 발행된다.

### **예약부도 수수료 (환불을 진행하거나 혹은 문서를 재발행할 때 노쇼 수수료가 보고되었는지를 확인)**

적용가능한 노쇼 피가 올바르게 납입되었는지 확인한다.

예약부도(NOSHOW)로 표시된 세그먼트는 운임규정에 근거하여 적용가능한 노쇼 피를 지불한다.

### **운임 재계산 (항공권 재발행시 적용가능한 운임으로 재계산되어야 한다)**

새 운임으로 올바르게 재계산되었는지를 확인한다.

부분 재발행일 경우에는 원권 발행일 기준으로 재계산되며, 전체 재발행일 경우는 문서 재발행일 기준으로 재계산되어야 한다.

### **변경 수수료 누락 (재발행시에는 적용가능한 변경/재발행 수수료가 납입되어야 한다)**

IATA 운임 및 NET 운임에 변경 수수료가 적용되는지 확인한다.

재발행 항공권에 누락된 변경 수수료가 있다면 해당 금액만큼 ADM 이 발행된다.

### **잘못 계산된 변경 수수료 (재발행시에는 적용가능한 변경/재발행 수수료가 납입되어야 한다)**

IATA 운임 및 NET 운임에 올바른 변경 수수료가 적용되는지 확인한다.

재발행 항공권에 잘못 계산된 변경 수수료가 지불되었다면, 해당 차액만큼 ADM 이 발행된다.

### **이름 변경 (재발행시에는 카타르항공의 이름변경정책이 준수되어야 한다)**

새로운 항공권이 동일한 승객에게 재발행되었는지 확인한다.

기존 승객이 아닌 다른 승객 이름으로 재발행된 경우 해당항공권 전체금액 만큼 ADM 이 발행된다. 새로운 승객 이름으로 재발행된 경우에는 새 항공권으로 간주된다.

### **그룹 실현 (그룹 계약서에 따른 그룹 보증금 환불을 위한 그룹 실현율이 계산된다)**

표준 80% 실현율 기준을 적용하여 배당된 그룹좌석보다 적은 좌석이 항공권발행되고 탑승처리(flown)된 경우. 요구되는 실현율 기준을 충족하지 못하는 그룹 혹은 계약에 대하여는 미실현석만큼 ADM 이 발행된다.

### **단체조건 미충족 (카타르항공 규정에 의거한 이코노미/비즈니스석 당 최소 그룹사이즈)**

그룹 shell ID 당 최소 필요좌석수가 발권되지 않은 경우. 최소 그룹사이즈는 이코노미석인 경우 10석, 비즈니스석인 경우 6석이다.

최소 필요조건이 충족되지 못한 그룹인 경우 모든 항공권은 FIT 항공권 및 적용가능한 더높은 공시운임으로 간주되어 해당 차액만큼 ADM 이 발행된다.

### **환불불가한 그룹 보증금 (그룹 보증금은 승인을 받았을때만 환불진행 가능하다)**

그룹보증금이 권한부여없이 환불되거나 재발행되었을 경우.

어떠한 보증금이든 QR 승인없이 환불 혹은 재발행처리된 경우 보증금 전액에 관한 ADM 이 발행된다.

그룹석이 무료취소 가능기간 범위내 혹은 범위밖에서 취소되었든 두가지 경우 모두에 해당된다.

### **적게 발행된 그룹 보증금 (발권기한 TTL 이내 그룹보증금이 계산되고 수납되어야 할경우)**

그룹보증금은 그룹좌석 컨컴시 이행되는 그룹보증금에 의해서 인증처리된다.

적은 금액으로 발행된 EMD 가 발견되면 해당 차액만큼 ADM 이 발행된다.

### **부가 서비스에 대하여 잘못계산된 금액 (부가 서비스 별 올바른 요율이 적용되어야 한다)**

EMD 에 적용되는 올바른 비용이 지불되었는지 확인한다.

EMD 문서에 적용되는 모든 부가서비스 비용이 보고 및 지불되어야 한다. 잘못계산된 서비스 비용이 지불된 경우 해당 불일치 금액만큼 ADM 이 발행된다.

### **부가서비스비용 발행조건 부합**

부가서비스 발행조건에 맞게 서비스비용이 지불되었는지 확인한다.

발행된 EMD 는 종류별 EMD 발행조건에 부합되어야 한다. 해당조건에 부합하지 않을 경우 ADM 이 발행된다.

### **초과수하물 비용 (초과수하물에는 맞는 요율이 적용되어야 한다)**

맞는 초과수하물 비용이 지불되었는지 확인한다.

공시요율표 및 별첨에 따라 초과수하물 EMD 문서가 지불되었는지 확인한다. 불일치 금액이 발견될 경우 ADM 이 발행된다.

### **미납된 초과수하물 비용 (초과수하물에는 맞는 요율이 적용되어야 한다)**

규정에 따라 적용되는 허용량이 항공권에 인쇄된 무료허용량과 일치하는지 확인한다.

적용가능한 비용이 미지불된 초과수하물일 경우 ADM 이 발행된다.

### **EMD 발행을 위한 부정확한 RFIC / RFISC (발급사유코드/하위코드) 사용**

EMD 는 명시된 RFIC (Reason For Issuance Code) 및 RFISC (Reason For Issuance Sub Code) 에 따라 발행되어야 한다.

올바르지 않은 RFIC / RFISC 코드로 발행된 EMD 에는 ADM 이 발행된다.

### **잘못된 값이 입력된 EMD (EMD 가 맞는 값으로 발행되는지 계산)**

여행바우처 상에 적용된, 미사용 기본운임, 공항세, YQ, YR 그리고 10% 증액 등의 가치가 올바르게 계산 및 보고 / 지불되었는지 확인한다. 여행바우처 EMD 상 잘못계산된 값이 지불된 경우 해당 차액만큼 ADM 이 발행된다.

### **EMD 상 환불불가능한 값이 기재된경우 (환불불가능한 가치를 환불하기위해 EMD 가 발행되어서는 안된다)**

올바르게 적용된 가치가 환불되었는지 확인한다. EMD 값을 환불할 경우 환불불가능한 가치도 함께 환불되지 않았는지 확인한다. 잘못계산된 가치가 환불되었을 경우 해당 불일치 금액만큼 ADM 이 발행된다.

### **중복 사용 (사용된 것으로 이중보고되는 문서 쿠폰)**

이미 사용된 문서가 재사용된것으로 재차 보고되는 경우, 항공권 전체가치만큼 ADM 이 발행된다.

### **초과 사용 (원권 문서 가치보다 더 높은 금액으로 재발행/교환된 문서)**

원권 문서의 가치가 새 문서에 적용가능한 가치보다 더 적을 경우.

미지불된 가액만큼 회수하기위해 AMD 이 발행된다.

### **미보고 판매 (사용처리된것으로 보고된 문서가 아직 판매보고되지 않았을때)**

사용처리된것으로 보고된 항공권/혹은 BSP/ARC 상 거절된 경우, 해당문서에 대해 판매보고가 이뤄지지 않았을 경우.

미지불된 운임 및 택스 금액 및 판매에 대해 ADM 이 발행된다.

### **만료된 문서 환불 (문서의 환불만료기간 지나서 사용처리된 문서)**

DOA 에 따른 승인 , 카타르항공 규정, 혹은 관련국가법 근거없이, 문서 만료기간 이후에 환불보고하는 경우.

유효기간에 근거하여 만일 만료기간이후에 항공권환불이 이루어진 경우 전체 금액에 대한 회수를 위하여 ADM 이 발행된다.

### **신용카드 지불 금지사례**

허용불가능한 신용카드 지불예시는 다음과 같다:

1. 여행사 명의의 신용카드 사용
2. 발급은행(카드발급회사)의 승인코드를 받지 않고 결제카드로 항공권 발행
3. 카드 소지자의 승인 없이 제 3 자 카드로 거래

4. 원래 결제 수단이 아닌 다른 결제 수단으로 환불. 예를 들어, 카드 거래 대금을 현금으로 환불하는 경우
5. 카드회사에서 거부한 분쟁이 있는 거래 (지불거부 포함)

### **딜코드 (Deal Code) 위반**

발권 시간 제한 면제를 위한 deal code 의 부적절한/무단 사용