



УТВЕРЖДЕН

Приказом генерального директора

АО «Авиакомпания «Сибирь»

от 29.11.2019г. №10-С-301-19-411



ПОЛИТИКА ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ АО «АВИАКОМПАНИЯ «СИБИРЬ»

S7.GRN3-AG.39

11.12.2019

Ревизия 0

► Предупреждение!

Это электронная контролируемая копия документа, которая актуальна при доступе к ней в корпоративной базе данных КАСПик. Авиакомпания не гарантирует актуальность документа с момента его печати или копирования из корпоративной базы данных КАСПик на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.

СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**СОВМЕСТНАЯ РАБОЧАЯ ГРУППА**

Не создавалась

ВЛАДЕЛЕЦ ДОКУМЕНТА

Директор департамента технологий и развития продукта

В.В. Смирнова v.smirnova@s7.ru

СОГЛАСОВАНО

Заместитель генерального директора по организации перевозок и наземному обеспечению

Н.С. Федорин

Заместитель генерального директора – начальник штаба

И.Г. Мартыненко

Директор по организации пассажирских перевозок

Д.О. Гринман

Заместитель генерального директора – директор коммерческого директората (ЗАО «Группа компаний С7»)

И.С. Веретенников

Директор департамента технологий и развития продукта (ЗАО «Группа компаний С7»)

В.В. Смирнова

Начальник отдела по регулированию перевозок, обучения

и интеллектуальных прав (ЗАО «Группа компаний С7»)

Д.В. Ерофеева

Директор Центра отраслевых компетенций (ООО «С7 Консалт»)

Е.И. Михайлова

При разработке настоящего документа использованы следующие нормативные документы:

- a) Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 28 июня 2007 г. №82;
- b) IATA Passenger Services Conference Resolutions Manual.

В настоящем внутреннем документе используются ссылки на внутренние документы:

- a) S7.GRH2-02 Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «Авиакомпания «Сибирь».

Область применения:

Настоящий документ является внутренним документом АО «Авиакомпания «Сибирь».

Настоящий документ определяет условия ведения претензионной политики АО «Авиакомпания «Сибирь».

Документ разработан Департаментом технологий и развития продукта ЗАО «Группа компаний С7». Правом внесения изменений и толкования настоящего документа обладает Департамент технологий и развития продукта ЗАО «Группа компаний С7».

Ревизия 0 вводится в связи с введением документа.

Положения, содержащиеся в данном внутреннем документе, актуальны до даты вступления в действие следующей ревизии или до срока очередной верификации, в зависимости от того, что наступит ранее.

РАЗДЕЛ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

Номер ревизии	Дата ревизии	Дата и номер документа, которым ревизия утверждена и введена в действие	Ответственное лицо
0	11.12.2019	10-С-301-19-411 от 29.11.2019г.	В.В. Смирнова

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Пункт (подпункт)	Описание изменения

Документ состоит из 21 страниц

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

Агент – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Перевозчика по привлечению пассажиров, по оформлению и продаже пассажирских перевозок на линиях Перевозчика на условиях заключенного с ним Агентского соглашения.

- **Агенты ТКП** – Агенты, аккредитованные ТКП и осуществляющие продажу перевозок / услуг на стандартных перевозочных документах (в том числе электронных) СВБТ.
- **Агенты BSP** – Агенты, аккредитованные ИАТА и осуществляющие продажу перевозок / услуг на стандартных перевозочных документах (в том числе электронных) BSP.
- **Агенты ARC** – Агенты, аккредитованные ARC и осуществляющие продажу перевозок / услуг на стандартных перевозочных документах (в том числе электронных) ARC.
- **Прямые Агенты** – Агенты, осуществляющие продажу перевозок / услуг на условиях заключенного с ними прямого (двустороннего) Агентского соглашения с АО "Авиакомпания "Сибирь".

АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ – сумма, выплачиваемая Агенту в качестве полного расчета за услуги, оказанные им Перевозчику.

КОМПЬЮТЕРИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ (COMPUTER RESERVATIONS SYSTEM, CRS) - информационная система, предоставляющая в режиме реального времени данные о тарифах, расписании рейсов и наличии мест с последующей возможностью бронирования и оформления авиабилетов.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ТКП (ЛК ТКП) - программно-аппаратный комплекс ТКП, обеспечивающий в рамках единого информационного пространства ТКП участникам и партнерам СВБТ возможность получения доступа к нормативно-технологической базе СВБТ, статистической и динамическим системам ТКП, обслуживающим производственные процессы участников и партнеров СВБТ.

ПАССАЖИРОСЕГМЕНТ - авиаперевозка одного пассажира на одном сегменте.

ПЕРЕВОЗЧИК – авиапредприятие, зарегистрированное в соответствии с законодательством государства, выполняющее регулярные и/или чартерные перевозки. По тексту документа под ПЕРЕВОЗЧИКОМ понимается АО "Авиакомпания "Сибирь".

ПЕРЕВОЗОЧНЫЙ ДОКУМЕНТ (ПД) – ЕТ, EMD, на котором оформлена перевозка или услуга, маршрут/квитанция электронного пассажирского билета (ЕТ), квитанция электронного ордера разных сборов (EMD), подтверждающие произведенную оплату перевозки, услуги.

ПОЛИТИКА ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ (ADM ПОЛИТИКА) – документ, регламентирующий работу с агентской сетью, включающий в себя перечень возможных нарушений (несоблюдение условий применения тарифа, правил бронирования, продажи и т.д.) с соответствующими штрафными санкциями, а также процедуру их урегулирования.

СЕГМЕНТ – один прямой перелёт между парой городов (аэропортов).

СОБСТВЕННАЯ CRS – техническое решение, разработанное по заказу Перевозчика, которое позволяет подбирать, бронировать и оформлять Авиационные и Дополнительные продукты Перевозчика.

СУБАГЕНТ – юридическое или физическое лицо, с которым Агент имеет соглашение по оформлению и продаже перевозок Перевозчика. Данное лицо действует по правилам и согласно распоряжениям Перевозчика. Агент остается ответственным перед Перевозчиком за действия данного лица.

АСФО – автоматизированная система формирования отчетности, разработанная Перевозчиком для безвозмездного предоставления в пользование Агенту, с целью выполнения требований Перевозчика по предоставлению отчетности о проданных перевозках, на основе данных о продаже Агента из CRS (RET/HOT-файлов).

ИАТА – международная ассоциация воздушного транспорта.

ИСТОК – информационная система технологического обеспечения оператора (кассира) в ТКП.

СВВТ (Система взаиморасчетов на воздушном транспорте) - совокупность органов управления и участников, осуществляющих взаимодействие между собой по принципам, технологиям и правилам, принятым в этой системе.

ТКП (Транспортная Клиринговая Палата) - исполнительный орган СВВТ.

AGENCY CREDIT MEMO (ACM) – принятая Перевозчиком претензия, выставленная в пользу Агента.

AGENCY DEBIT MEMO (ADM) – претензия, выставленная Перевозчиком на Агента.

ARC (Airlines Reporting Corporation) – администратор системы выписки стандартных билетов и региональных расчетов на территории США, выполняющий функции по распространению перевозочных документов ARC, контролю за их обращением, оказанию услуг по обработке и проведению взаиморасчетов между авиакомпаниями и агентами в связи с оформлением таких перевозочных документов.

ARC MEMO MANAGER – интернет-система для выставления, обсуждения и урегулирования ADM и ACM, выставляемым Перевозчиком агентам ARC.

BSP – метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и выписка стандартных перевозочных документов и других отчетных форм, и расчеты по данным документам между авиакомпаниями – участниками системы BSP с одной стороны и аккредитованными агентствами – с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для агентств (Резолюции IATA 800, 812, 818g) и в Резолюции IATA 850 – Система Взаиморасчетов BSP, а также приложениях к ней.

BSPlink – система, использующая Интернет-платформу, созданная по заказу IATA и функционирующая для обеспечения доступа Агентств и Авиакомпаний к информации в отношении их участия в системе BSP, а также для взаимного обмена информацией между отдельными Авиакомпаниями и Агентами.

NON-IATA АГЕНТЫ - Агенты неаккредитованные IATA.

NON-ARC АГЕНТЫ – Агенты неаккредитованные в ARC.

PASSENGER NAME RECORD (PNR) — запись в базе данных CRS в соответствии с существующими стандартами, содержащая информацию об услуге, маршруте, пассажире, группе пассажиров (либо пользователях услуг).

СОДЕРЖАНИЕ

СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	2
СОДЕРЖАНИЕ.....	6
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ АДМ ПОЛИТИКИ ПЕРЕВОЗЧИКА	8
3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ(СЕРВИСНЫЕ) СБОРЫ	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ADM политика распространяется на:

- 1.1.1. Прямых Агентов;
- 1.1.2. BSP-Агентов;
- 1.1.3. ARC-Агентов;
- 1.1.4. Агентов ТКП.

1.2. Агент несет ответственность перед Перевозчиком за действия своих Субагентов, как за свои собственные действия, в т.ч. non-IATA, non-ARC агентов.

1.3. Настоящая ADM политика подлежит опубликованию на <https://partner.s7.ru> в разделе «Технологии» и на <https://partner.s7.ru/bsp>, а также:

- 1.3.1. Для Агентов BSP: в BSPlink в соответствии с условиями Резолюции ИАТА 850m;
- 1.3.2. Для Агентов ТКП: в ЛК ТКП.

1.4. Перевозчик оставляет за собой право изменить любое из настоящих условий или требований. Все такие изменения вступают в силу с даты опубликования новой ADM-Политики Перевозчика в установленных пунктом 1.3. ресурсах.

1.5. Настоящая ADM Политика разработана в соответствии с:

- 1.5.1. Правилами, технологиями, политиками и инструкциями Перевозчика;
- 1.5.2. Резолюциями ИАТА, включая, но не ограничиваясь Резолюциями ИАТА: 850m Issue and processing of agency debit memos (ADMs), 830a Consequences of violation of ticketing and reservation procedures и 830d Reservations procedures for accredited agents;
- 1.5.3. «Положением о ведении претензионной работы» и другими нормативными документами СБВТ.

1.6. ADM выставляется Агенту за нарушение правил применения тарифов и других правил, технологий, политик и инструкций Перевозчика, публикуемых в системах бронирования, на <https://partner.s7.ru>, или направляемых Перевозчиком Агенту (по запросу) по электронной почте, а так же размещаемых на следующих ресурсах:

- 1.6.1. Для Агентов BSP: на <https://partner.s7.ru/bsp> и в BSPlink;
- 1.6.2. Для Агентов ARC: <https://partner.s7.ru/bsp>;
- 1.6.3. Для Агентов ТКП: в ЛК ТКП, Информационной Системе ИСТОК и иных информационных ресурсах ТКП.

1.7. ADM/ACM формируется в валюте отчетности Агента. В случае если валюта штрафных санкций или административных сборов не совпадает с валютой отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по банковскому курсу продажи валюты, опубликованному в CRS, в которой размещен ресурс мест Перевозчика, на дату выставления ADM/ACM.

- 1.7.1. Для Агентов BSP в странах где валюта продажи EUR ADM/ACM формируется в валюте EUR. Для всех остальных стран применяются ставки в USD.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ADM ПОЛИТИКИ ПЕРЕВОЗЧИКА

- 2.1.** Список нарушений и штрафных санкций Перевозчика приведен в Приложении 1.
- 2.2.** Если нарушение Агента вызвано сбоем CRS, отличных от собственных, выставленные Перевозчиком ADM подлежат оплате Агентом в полном объеме.
- 2.3.** В случае лишения ТКП / BSP / ARC аккредитации офиса(ов) продаж Агента, ADM за допущенные данными офисами продаж нарушения будут выставляться главному офису продаж Агента.
- 2.4.** В случае массовых (более 3-х раз за календарный месяц) нарушений, Перевозчик оставляет за собой право закрывать Агенту доступ к своему ресурсу мест в CRS.
- 2.5.** Перевозчик и Агент ведут взаимодействие в рамках претензионной работы в следующих системах:
- 2.5.1.** Для Агентов BSP: в BSPlink;
 - 2.5.2.** Для Агентов ARC: в ARC Memo Manager;
 - 2.5.3.** Для Агентов ТКП: в ЛК ТКП;
 - 2.5.4.** Для прямых Агентов: в АСФО.
- 2.6.** Перевозчик выставляет ADM в сроки:
- 2.6.1.** Для Агентов BSP: в сроки, установленные Резолюцией ИАТА 850m;
 - 2.6.2.** Для Агентов ТКП: в сроки, установленные «Положением о ведении претензионной работы» СББТ;
 - 2.6.3.** Для прямых Агентов и Агентов ARC: Перевозчик имеет право на выставление ADM Агенту в течение 12 месяцев с даты вылета на первом полетном сегменте, за исключением перевозок с участием других Авиакомпаний (в данном случае, в течении одного года с даты предъявления счета другими Авиакомпаниями). По перевозочным документам, по которым был произведен возврат, Перевозчик имеет право на выставление ADM Агенту в течение одного года с даты проведения возврата.
- 2.7.** Агент может оспорить ADM в сроки:
- 2.7.1.** Для Агентов BSP: единожды и только через опцию ADM Dispute в BSPlink, в установленные Резолюцией ИАТА 850m сроки;
 - 2.7.2.** В случае если агент инициирует Post-Billing Dispute по ADM, которая не была оспорена в рамках стандартной процедуры оспаривания в BSPlink, Перевозчик оставляет за собой право выставить агенту сбор за выставление ADM (ADM fee / ADM сбор) в двойном размере или аннулировать авторизацию агента, на свое усмотрение.
 - 2.7.3.** Для Агентов ARC: единожды и только через опцию ADM Dispute в ARC Memo Manager в течение 15 календарных дней с даты выставления ADM в ARC Memo Manager;
 - 2.7.4.** Для Агентов ТКП: единожды и только через опцию «Оспаривание» в TCH Connect, в сроки, установленные «Положением о ведении претензионной работы» СББТ;
 - 2.7.5.** Для прямых Агентов: дважды и только через запрос на «Снижение/аннулирование» в АСФО. Первый раз в течение 30 календарных дней с момента размещения ADM в АСФО. В случае отказа в аннулировании ADM, Агент может повторно направить запрос на «Снижение/аннулирование» в АСФО в течение 12 календарных дней с момента первого отказа.
- 2.8.** При вступлении в диспут по выставленной ADM, Агент обязан предоставить всю необходимую информацию и подтверждающую документацию в системе, в которой ведется претензионная работа с Перевозчиком. В случае несоблюдения данных условий, диспут Агента отклоняется Перевозчиком и ADM подлежит оплате Агентом. Перевозчик оставляет за собой право потребовать от Агента оригиналы приложенных подтверждающих документов.

2.9. В случае, если ADM не была оспорена Агентом в установленные сроки, она подлежит включению в отчет для Перевозчика и оплате Агентом за соответствующий отчетный период.

2.10. Перевозчик рассматривает оспоренные Агентом ADM в сроки:

2.10.1. Для Агентов BSP: в сроки, установленные Резолюцией ИАТА 850m;

2.10.2. Для Агентов ТКП: в сроки, установленные Инструкцией ТКП «Положение о ведении претензионной работы»;

2.10.3. Для прямых Агентов и Агентов ARC: в течение 30 календарных дней с даты вступления в диспут по выставленной ADM.

2.11. Если в ходе рассмотрения диспута будет выявлена недействительность ADM, Перевозчик авторизует диспут Агента или выставит ACM, если первоначально выставленная ADM была включена в отчет и оплачена в установленном порядке. Такие ACM будут включены в отчет и оплачены в ближайшем отчетном периоде.

2.12. Если по запросу Агента, Перевозчиком было принято решение об аннулировании в исключительном порядке правомерно выставленной ADM после ее включения в отчет, возврат оплаченной Агентом суммы ADM, за вычетом сбора за выставление соответствующей ADM (ADM fee / ADM сбор), будет произведен посредством выставления ACM.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ(СЕРВИСНЫЕ) СБОРЫ

3.1. Перевозчик применяет следующие административные (сервисные) сборы:

3.1.1. Сбор за выставление ADM (ADM fee / ADM сбор): RUB 600 (эквивалент EUR 10.00/USD 10.00) за каждую выставленную ADM (независимо от количества авиабилетов). Применяется в случаях, предусмотренных в Приложении 1.;

3.1.2. Сбор за выставление ACM (ACM fee / ACM сбор): RUB 600 (эквивалент EUR 10.00/USD 10.00) за каждую выставленную ACM (независимо от количества авиабилетов): применяется при выставлении ACM по запросу Агента - на сумму компенсации ущерба, причинённого Агенту вследствие допущенных им нарушений (выявленных Агентом).

3.2. Если ADM была выставлена правомерно, но в исключительном порядке была аннулирована Перевозчиком, то административный (сервисный) сбор не возвращается.

3.3. Сбор за выставление ACM не применяется для возмещения оплаченных ADM:

3.3.1. если Перевозчик ошибочно выставил ADM;

3.3.2. если после включения ADM в отчет, Агент предоставил документы, подтверждающие отсутствие нарушения со стороны Агента.

3.4. Сбор за выставление ADM / ACM отражается в соответствующей ADM / ACM в поле «Таксы» с кодом YY и детализирован в тексте ADM / ACM.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

СПИСОК НАРУШЕНИЙ И ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ПЕРЕВОЗЧИКА

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
1.	Нарушение Агентом порядка и сроков расчетов и отчетности.							
1.1.	Нарушение установленных сроков перечисления выручки.	% от суммы задолженности за каждый календарный день просрочки	0,2%	0,2%	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	0,2%	0,2%	Применяется
1.2.	Несвоевременное предоставление комплекта отчетности.	Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	2000	30 / 30	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	30	30 / 30	Не применяется
1.3.	Отсутствие / несвоевременное предоставление оправдательных документов, подтверждающих вынужденный возврат/обмен ПД, а также право использования специальных условий.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый выявленный факт нарушения	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10 / 10	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
1.4.	Не перечисление денежных средств при оплате пластиковыми картами.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
1.5.	Возврат денежных средств на пластиковую карту владельца (чарджбек).	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
1.6.	Не включение в отчет ПД за соответствующий период.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый выявленный факт нарушения	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10 / 10	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.	Нарушение Агентом требований Перевозчика по бронированию, оформлению ПД.							
2.1.	Нарушения, повлекшие материальный ущерб Перевозчика.							
2.1.1.	Несоблюдение правил применения тарифов.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.2.	Несоответствие классов бронирования / вида тарифа в PNR и/или ПД тарифу, по которому оплачена Перевозка.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10/10	Не применяется
2.1.3.	Возврат ПД без снятия места в CRS до вылета рейса Перевозчика.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.4.	Оформление ПД Перевозчика без действующего соглашения Interline или с нарушением его условий.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10/10	Не применяется
2.1.5.	Некорректные суммы, указанные при возврате/обмене.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.1.6.	Применение некорректной валюты или курса при операциях с ПД.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.7.	Недобор такс/сборов.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.8.	Недобор/ не взыскан штрафа.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.9.	Недобор тарифа в т.ч. неправомерное применение скидки.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.10.	Использование неразрешённой Перевозчиком / некорректной формы оплаты/платежного продукта.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30/30	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30	Материальный ущерб и/или 30/ 30	Не применяется
2.1.11.	Оформление ПД с нарушением минимального стыковочного времени.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.12.	Перебронирование полетных сегментов в PNR с некорректным внесением информации в ПД.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.1.13.	Отсутствие/несоответствие формату CRS данных и/или внесение фиктивных данных, удостоверяющих личность пассажира, контактных данных, данных о гражданстве, о визе и т.д. в PNR.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждого пассажира в PNR	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10/10	Не применяется
2.1.14.	Неустойка при полном/частичном аннулировании групповой заявки.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.15.	Убытки Перевозчика, связанные с некорректным расчетом и оформлением ПД по причине любых сбоев в работе CRS, отличных от собственных CRS.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
2.1.16.	Некорректный расчёт агентского вознаграждения.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.1.17	Получение подтвержденных мест в классе бронирования, закрытом Перевозчиком на рейсе при запросе только данного участка, путем разделения связанных (married) сегментов или любым иным способом.	Материальный ущерб и Штраф (Уровень 3) за каждый пассажиросегмент	Материальный ущерб и 2000	Материальный ущерб и 30 / 30	Материальный ущерб и 2000	Материальный ущерб и 30	Материальный ущерб и 30/30	Не применяется
2.2.	Нарушения при работе в CRS.							
2.2.1.	Использование ручной/полуавтоматической тарификации при выписке перевозок, где предусмотрена автоматическая тарификация.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10 / 10	Не применяется
2.2.2.	Удержание мест без создания PNR.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 3) за каждое взятое место	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Не применяется
2.2.3.	Внесение фиктивных фамилий пассажиров / самостоятельное изменение фамилий в PNR (более одного раза до 3-х символов).	Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.2.4.	Выписка ПД без создания PNR / выписка ПД без реально подтвержденного места в PNR.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 3) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Не применяется
2.2.5.	Создание дубликатов PNR (более 1-й PNR с одинаковым маршрутом и разницей между вылетами 24 ч и менее) или создание PNR более 3-х раз после аннуляции идентичных (на одного пассажира, один рейс, одну дату), с целью продления срока выписки.	Штраф (Уровень 1) за каждого пассажира в PNR	600	10 / 10	600	10	10 / 10	Не применяется
2.2.6.	Установление агентом автоматического тайм-лимита в PNR с нарушением правил применения тарифа, не аннулирование мест до вылета рейса, действия агента, влекущие отключение автоматизированного контроля тайм-лимита.	Штраф (Уровень 2) за каждого пассажира в PNR	1000	15/15	1000	15	15 / 15	Не применяется
2.2.7.	Несоответствие статуса ПД в CRS операции, произведенной Агентом.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10 / 10	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.2.8.	Отсутствие номеров ПД в PNR / внесение в PNR фиктивных номеров ПД.	Штраф (Уровень 3) за каждого пассажира в PNR/за каждый ПД	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется
2.2.9.	Создание фиктивных или тестовых PNR и оформление ПД в реальной базе.	Штраф (Уровень 3) за каждого пассажира в PNR	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется
2.2.10.	Не обработка очередей/аннуляция неактивных сегментов со статусами NX/NO/UC/UN и др. менее 24 часов до вылета рейса.	Штраф (Уровень 2) за каждый пассажирсегмент в PNR	1000	15 / 15	1000	15	15 / 15	Не применяется
2.2.11.	Использование пассивных сегментов в целях, отличных от оформления / переоформления ПД.	Штраф (Уровень 3) за каждый пассажирсегмент в PNR	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется
2.2.12.	Отмена и повторное восстановление сегментов в одном PNR более 2-х раз.	Штраф (Уровень 1) за каждый пассажирсегмент в PNR	600	10/10	600	10	10 / 10	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.2.13.	Несоответствие количества выписанных ПД количеству пассажиров, внесенных в PNR.	Штраф (Уровень 3) за каждого пассажира в PNR	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется
2.2.14.	Несоответствие формата внесения спец. услуг в PNR правилам Перевозчика.	Штраф (Уровень 2) за каждый выявленный факт нарушения	1000	15/15	1000	15	15 / 15	Не применяется
2.2.15.	Передача PNR за пределы страны их первоначального создания для выписки ПД.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 2) за каждый PNR	Материальный ущерб и/или 1000	Материальный ущерб и/или 15 / 15	Материальный ущерб и/или 1000	Материальный ущерб и/или 15	Материальный ущерб и/или 15 / 15	Не применяется
2.2.16.	Создание PNR менее 24 часов до вылета рейса в CRS, отличных от собственных CRS, без оформления ПД.	Штраф (Уровень 2) за каждого пассажира в PNR	1000	15 / 15	1000	15	15 / 15	Не применяется
2.2.17.	Аннуляция полетных сегментов, находящихся на листе ожидания, менее 24 часов до вылета рейса.	Штраф (Уровень 2) за каждый пассажирсегмент в PNR	1000	15 / 15	1000	15	15 / 15	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
2.3.	Иные нарушения, повлекшие материальный ущерб Перевозчика в части, не касающейся п.2.1. и 2.2.	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Материальный ущерб	Применяется
3.	Нарушение требований к оформлению маршрутных квитанций ПД.	Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	2000	30/30	2000	30	30 / 30	Не применяется
4.	Нарушение требований к формированию кассовых чеков (согласно Федеральному закону № 54-ФЗ). (Для Агентов на территории Российской Федерации).	Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	2000	Не применяется	2000	Не применяется	30 / 30	Не применяется
5.	Нарушения при оформлении ПД, повлекшие необходимость проведения ручной корректировки отчета Агента в учетных системах Перевозчика.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 1) за каждый ПД	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10/10	Материальный ущерб и/или 600	Материальный ущерб и/или 10	Материальный ущерб и/или 10 / 10	Не применяется
6.	Нарушение правил, инструкций, технологий и политик Перевозчика.	Штраф (Уровень 1) за каждый выявленный факт нарушения	600	10/10	600	10	10 / 10	Не применяется

№ ПП	Нарушение	Санкции	Прямое АС Резиденты, RUB	Прямое АС Нерезиденты, EUR/USD	ТКП, RUB	ARC, USD	BSP, EUR/USD	Сбор за выставление ADM
7.	Оформление ПД по бронированиям, созданным в CRS офисом Агента, нарушившим финансовые обязательства перед Перевозчиком, ТКП, BSP, ARC.	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30/30	Согласно условиям Стандартного договора ТКП – Перевозчик	Материальный ущерб и/или 30	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Не применяется
8.	Нарушение требований Перевозчика по обработке персональных данных пассажиров	Материальный ущерб и/или Штраф (Уровень 3) за каждый выявленный факт нарушения	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30/30	Материальный ущерб и/или 2000	Материальный ущерб и/или 30	Материальный ущерб и/или 30 / 30	Не применяется