ADM политика ПАО "Авиакомпания "ЮТэйр"

Данным документом Перевозчик утверждает собственную ADM-политику, которая заменяет стандартную ADM-политику, утвержденную ТКП, в отношении нарушений, допущенных при бронировании и оформлении перевозок на электронных билетах СВВТ с использованием расчетного кода Перевозчика, а также других нарушений исполнения обязательств по Стандартному договору.

Данный документ разработан в соответствии с:

* Правилами и инструкциями Перевозчика;
* Нормативными документами СВВТ (Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте).

Аккредитованные агентства (далее Агенты) должны строго соблюдать УПТ, правила бронирования и продажи и другие правила и инструкции Перевозчика, размещенные в ИС «Исток» и GDS. В противном случае Перевозчик вправе оформить Агенту претензионное уведомление (ПУ) в соответствии с настоящей ADM-политикой.

В процессе оспаривания Агенты должны предоставить АК все подтверждающие документы через ТСН Connect или на электронный адрес evgeniya.khlopushina@utair.ru.

**Причины выставления ADM и применяемые санкции**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Но-мер п/п** | **Перечень нарушений** | **Перечень санкций** |
|  | Билеты не включены в отчет. | Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения. |
|  | Неверный расчет агентского вознаграждения. | Сумма разницы агентского вознаграждения. |
|  | Установление тайм-лимита в Passenger Name Record (далее PNR) с нарушением правил бронирования. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Не предоставление документов, подтверждающих транзакцию по кредитной карте, в случае выставления претензии со стороны платежной системы в связи с отказом держателя карты от оплаты. | Возмещение убытков Перевозчика. |
|  | Продажа билета по карте, оплата по которой Авиакомпанией не принимается. | Возмещение убытков Перевозчика и штраф 20 (двадцать) долларов (удерживается за каждый случай (место) |
|  | Несоблюдение правил применения тарифов/скидки. | Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 25% от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/бронь). |
|  | Не взыскан/неверно рассчитан штраф (сбор/плата) при расторжении (изменении условий) договора перевозки. | Сумма / сумма разницы сбора / платы при расторжении (изменении условий) договора перевозки за вычетом агентского вознаграждения. |
|  | Самостоятельное изменение фамилий пассажиров в индивидуальных PNR (в любое время после создания PNR), кроме случаев ошибок в написании фамилии или имени пассажира и перевода Фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также при согласовании Перевозчиком.  | 120 (сто двадцать) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.  |
|  | Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании. | 120 (сто двадцать) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.  |
|  | Ведение в PNR фиктивных номеров билетов. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете. | Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 25% от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/бронь). |
|  | Отсутствие в PNR и/или некорректное/ неправильное указание в авиабилете данных о документе удостоверяющее личность пассажира. | Возмещение убытков Перевозчика и штраф 25% от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/бронь). |
|  | Неправильное применение АГС. | Сумма разницы АГС. |
|  | Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки. | Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/ неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения.  |
|  | Оформление билета без реально подтвержденного места, за исключением случаев разрешенных Перевозчиком. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований (более трех) на одного пассажира. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место) на рейсе в течение недели на одном направлении.  |
|  | Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира в случае, если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и перевозчику были причинены и и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику. | Возмещение убытков Перевозчика. Штраф 120 (сто двадцать) долларов за каждое PNR. |
|  | Аннулирование мест в автоматизированной системе бронирования, когда пассажир не отказался от перевозки. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.  |
|  | Удержание мест на рейсе более чем на 30 мин. без создания бронирований/сохранение брони. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком. | Возмещение убытков Перевозчика и штраф 25% от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/бронь). |
|  | Изменения на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета. | 150 (сто пятьдесят) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.  |
|  | Бронирование групп путем создания индивидуальных PNR.  | 15 (пятнадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Предоставление неверной информации об условиях перевозки пассажира (обмена/возврата бланка) и норме провоза багажа. | 15 (пятнадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.  |
|  | Самостоятельное изменение данных в маршрут-квитанции. | 600 (шестьсот) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место/бронь). |
|  | Передача бронирований (PNR) на рейсы под кодом UT за пределы страны их первоначального создания. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика. |
|  | Оформление авиабилетов по бронированиям, созданным офисами (OID/PCC), зарегистрированными за пределами РФ, кроме случаев переоформления ранее выписанныхбилетов. | 120 (сто двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика. |
|  | Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира. | 10 (десять) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Повторные бронирования: сегменты, которые неоднократно отменяются и перебронируются, чтобы обойти временные ограничения или для соответствия требованиям производительности GDS.  | 10 (десять) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
|  | Пассивное бронирование: неактивное бронирование, введенное в GDS для выдачи билета на активное бронирование, изначально сохраненное в системе авиакомпаний.  | 20 (двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика. |
|  | Неактивные бронирования: из PNR не удалены все неактивные коды статуса HX, UN, UC, UU, US, NO, SC, TK, TL, TN, PN, WL, WN, WK, DL, DS, IX, MM, RM, GN. Когда требуемый сегмент из списка ожидания будет подтвержден, все остальные сегменты списка ожидания больше не нужны, их необходимо удалить. Агент должен регулярно контролировать очереди и удалять все неактивные сегменты. Все неактивные сегменты должны быть удалены за 24 часа до времени отправления рейса.  | 20 (двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика. |
|  | Создание административных бронирований (созданных для тестирования / обучения / отслеживания функционирования). | 20 (двадцать) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место). |
| 1. 3
 | Оформление перевозок на СПД СВВТ  с применением скидки от тарифов и АГС, зарегистрированных перевозчиком в соответствии с установленным порядком, при продаже через интернет-ресурсы. | 1) 100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай, выявленный Перевозчиком.2) 500 (пятьсот) долларов. Штраф удерживается за каждый случай, когда агент не устранил замечания в течение суток после уведомления, полученного от Перевозчика.  |
|  | Уменьшение количества пассажиров в подтвержденном Перевозчиком групповом бронирования более, чем на 20%. | Штраф 25% от стоимости перевозки. |
|  | Отказ от забронированных мест в подтвержденном Перевозчиком групповом бронировании:1. в период от 30 до 14 дней до даты вылета;
2. в период от 14 до 7 дней до даты вылета;
3. в период до 7 дней до 1 дня вылета;
4. в день вылета и после вылета.
 | Штраф в размере:1. 50% от стоимости перевозки;
2. 70% от стоимости перевозки;
3. 90% от стоимости перевозки;
4. 100 % от стоимости перевозки.
 |
|  | Возврат оформленных билетов в групповом бронировании. | Штраф в размере 100% от применённого тарифа, такса YQ не возвращается, если иное не было оговорено при согласовании бронирования с Перевозчиком. |