

ПОЛИТИКА ВЫСТАВЛЕНИЯ АГЕНТСКИХ ДЕБИТОРСКИХ УВЕДОМЛЕНИЙ (ADM) АВИАКОМПАНИИ JAPAN AIRLINES.

В соответствии с Резолюцией ИАТА 850m, авиакомпания Japan Airlines (JAL) настоящим вносит изменения в действующую политику в отношении выставления Агентских дебиторских уведомлений (ADM), применяемую в системе BSP России.

Положения обновленной ADM-политики вступают в силу с 15 октября 2020 года и будут действительны до получения дальнейшего уведомления.

Детали

1. Общие положения

JAL выставит ADM для добора суммы или внесет корректировку в транзакции Агента в отношении выписки на стоке JAL (131) и использования стандартных перевозочных документов BSP при оформлении билетов и EMD, обменах и возвратах в соответствии с Резолюцией ИАТА 850m. В случаях, когда указана определенная сумма штрафа, ADM будет выставлен на данную сумму.

2. Область применения

Оформление билетов/EMD, обмены, возвраты с автоматическим и/или ручным квотированием всех тарифных элементов для опубликованных и договорных тарифов, утвержденных авиакомпанией JAL.

Область применения включает в себя (но не ограничивается):

- Топливные сборы
- Таксы и/или любые государственные сборы или сборы местных властей
- Сборы за изменение, возврат и/или прочие применяемые сборы, указанные как часть условий оформления билета в, или о которых было получено дополнительное уведомление со стороны JAL.
- Операции чарджбэк или использование карт, не принимаемых к оплате, определенных в Резолюции ИАТА 890
- Впервые оформленные, а также измененные бронирования
- Комиссию: необходимость правильного указание суммы комиссии при выписке и возврате авиабилетов.

3. Нарушение процедуры выписки и возврата билетов

В случае выявления нижеперечисленных нарушений JAL выставит ADM, соответствующий сумме штрафа, указанного в таблице в дополнение к добору разницы по стоимости тарифа:

Нарушение	Описание	Штраф
Обязательные для заполнения поля билета	При отсутствии обязательных для ввода данных при выписке авиабилета, таких как: передаточная надпись (ENDORSEMENT), номер дополнительного билета, номер оригинального билета и т.д.	USD50 за пассажира
Туркод	При невнесении или внесении некорректного/недействительного туркода	USD50 за пассажира
Метод выписки билетов	В случае применения метода выписки, отличного от указанного в Инструкции по продаже билетов или правилах тарифа.	USD50 за пассажира
Нарушения при использовании валидатора авиакомпании JAL	При оформлении билета с использованием расчетного кода 131 без включения в маршрут перевозки рейсов авиакомпании JAL.	USD50 за пассажира
Некорректное включение авиакомпаний в перевозку	При включении в перевозку авиакомпаний либо код-шеринговых рейсов в случаях, когда это не разрешено правилами тарифа/инструкцией по продаже билетов.	USD50 за пассажира

Оформление билета при наличии неподтвержденных сегментов.	При выписке авиабилета с сегментами на листе ожидания (WL) или с неподтвержденным статусом в случаях, когда это не разрешено правилами тарифа/инструкцией по продаже билетов.	USD50 за пассажира
Мошеннические операции и выписка авиабилетов с нарушениями правил тарифа	При выявлении фактов выписки с грубыми нарушениями правил тарифа/инструкций JAL по продаже билетов, таких как: выписка с использованием некорректного класса или несоответствие класса в бронировании и билете оплаченному тарифу за перевозку, выписка с неподтвержденными сегментом (WL) в качестве подтвержденного (НК), а также нарушение правил сквозной продажи - бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа («cross border») и т.д.	USD50 за пассажира
Выписка билетов с пассивными сегментами	При выписке билетов с пассивными сегментами без включения в маршрут соответствующих активных сегментов	USD50 за пассажира
Не принимаемые к оплате кредитные карты	В случаях запроса возврата (чарджбэк) из-за мошенничества с использованием кредитной карты третьим лицом или проведении платежа кредитной картой, не принимаемой к оплате.	USD50 за пассажира
Продажа билетов неприемлемым способом оплаты в соответствии с платежной политикой JAL	При использовании для оплаты кредитных/дебетовых карт, а также виртуальных карт и счетов, оформленных на имя Агента или третье лицо, действующее от имени Агента.	на усмотрение Авиакомпании
Ввод фиктивного номера билета	При ручном вводе фиктивного или ранее использованного номера билета, который не совпадает с данными пассажира и /или маршрутом в PNR.	USD50 за пассажира
Несоблюдение правил стоповера	При невзимании предусмотренного сбора за остановку (стопвер) или несоблюдении ограничений в отношении количества остановок, указанных в правилах применяемого тарифа.	USD50 за пассажира
Оформление билетов за пределами страны бронирования	При намеренном оформлении билетов в стране, отличной от страны создания бронирования, с целью обойти контроль со стороны Авиакомпании в отношении наличия мест для продажи, количества сборов и т.д.	USD50 за пассажира
Возвраты	При проведении возврата с указанием некорректной суммы тарифа, такс и сборов, штрафа, комиссии; а также при нарушении технологии возврата и несоблюдении разрешенного периода возврата.	USD50 за пассажира
Некорректное использование кода авторизации (waiver code)	Указание кода авторизации при возврате билетов, не соответствующих его условиям применения, а также отсутствие кода авторизации при оформлении возврата в случаях, когда это необходимо.	USD50 за пассажира

4. Нарушения правил бронирования.

В случае выявления нижеперечисленных действий со стороны Агента будет выставлен ADM, соответствующий сумме штрафа, указанного в таблице:

Нарушение	Статья Политики бронирования международных перевозок JAL	Описание	Штраф
Дублированные бронирования	Статья 1	При бронировании нескольких мест на одном рейсе или на рейсах, стыковка которых невозможна в одном и том же бронировании, или создание нескольких бронирований для одного и того же пассажира.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Аннулирование бронирования до вылета рейса	Статья 2	При неиспользовании забронированных полетных сегментов, не произведенной аннуляции или изменении даты до вылета оригинально забронированного рейса.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Внесение изменений в поле имени/фамилии пассажира	Статья 3	При внесении изменений в поле имени/фамилии пассажира.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Множественные бронирования	Статья 4	При аннуляции и последующем повторном бронировании мест для одного и того же пассажира по одному и тому же маршруту в одинаковых или разных классах в рамках одного бронирования или создании множественных бронирований без завершения выписки до тайм-лимита.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Нарушение правил бронирования совместных сегментов (Married Segments)	Статья 5	При бронировании и последующем намеренном удалении одного из забронированных совместных сегментов (married segments).	Добор разницы по стоимости между оплаченным тарифом и полным опубликованным тарифом в забронированном классе. за полетный сегмент/ за пассажира
Нарушение правила о пункте начала перевозки (POC violation)	Статья 6	При создании бронирований с нарушенной последовательностью полетных сегментов.	USD500 за полетный сегмент/ за пассажира
Намеренное изменение региона бронирования (POS violation)	Статья 7	<u>Умышленное создание бронирований в стране, отличной от страны начала перевозки, с целью получения наличия мест в более выгодном тарифе и пр.</u>	Добор разницы по стоимости между оплаченным тарифом и самым высоким полным опубликованным тарифом в забронированном классе. за полетный сегмент/ за пассажира
Некорректное использование класса бронирования	Статья 8	При оформлении билета в классе, отличном от разрешенного правилами тарифа или несоответствующем забронированному.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Фиктивные бронирования	Статья 9	При выявлении создания фиктивных бронирований.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Бронирование скрытых групп	Статья 10	Создание множественных индивидуальных бронирований по одинаковому маршруту с целью скрыть размер группы.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира

Данные для Программы безопасности полетов (SFPD)	Статья 12	При невнесении данных пассажира для Программы безопасности полетов (SFPD)	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
Нарушение правил каботаж	Статья 14	При нарушении правил каботаж, установленных местным правительством каждой страны.	на усмотрение Авиакомпания
Удаление неиспользуемых сегментов	Статья 15	При неудалении необилеченных неиспользуемых сегментов (НК,ТК,КК,НХ,UN,UC,NO и т.п.) более чем за 24 часа до вылета рейса.	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
<u>Удаление пассивных сегментов, неиспользуемых для оформления билетов</u>	<u>Статья 16</u>	<u>При непроизведенной более чем за 24 часа до вылета аннуляции пассивных сегментов (GK,YK,DS etc.), неиспользуемых для оформления билета.</u>	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира
<u>Передача бронирования в другой офис</u>	<u>Статья 19</u>	<u>Передача бронирования в другой офис, не авторизованная со стороны JAL</u>	USD50 за полетный сегмент/ за пассажира

5. Обработка ADM и процедура оспаривания

JAL выставит ADM на сумму USD50 за каждый авиабилет в случаях, когда штраф за нарушение не определен конкретной суммой.

- Выставление ADM, а также оспаривание выставленного ADM Агентом должно производиться исключительно в BSP Link.
- Авиакомпания может выставить ADM в BSP Link в течение 9 месяцев от даты завершения перевозки или даты проведения возврата перевозочных документов. В случае наличия претензий по билетам, не попадающим под указанный выше срок, они будут рассмотрены за рамками BSP Link.
- Авиакомпания предоставит Агенту разъяснения о причинах выставления ADM.
- В соответствии с Резолюцией IATA 850m, ADM может быть оспорено Агентом в течение 15 календарных дней от даты выставления ADM (включая выходные и праздничные дни).
- При постановке ADM на диспут Агентом должна быть обоснована причина несогласия с выставленным ADM, а также предоставлена подробная информация и подтверждающие документы, необходимые для рассмотрения диспута Авиакомпанией.
- Поставленные на диспут ADM рассматриваются авиакомпанией JAL в течение 60 дней. Авиакомпания информирует Агента о своем решении и предоставляет разъяснения в отношении причин принятого в результате рассмотрения решения через BSP Link.
- Поставленные на диспут ADM не будут включены во взаиморасчеты через BSP во время их рассмотрения Авиакомпанией.
- В случае, если диспут отклонен, выставленные ADM будут включены в следующий отчетный период.
- Если выставленные ADM не оспариваются Агентом, они будут направлены в Процессинговый центр IATA (DPC) через 15 дней после даты выставления и включены в отчет.

6. Применимое право

- Содержание должно толковаться в соответствии с законодательством Японии.

ПОЛИТИКА БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗОК АВИАКОМПАНИИ JAPAN AIRLINES.

Авиакомпания JAL установила Политику Бронирования, целью которой является возможность предлагать пассажирам большее количество мест. Мы ценим соблюдение Вами установленных правил при оформлении бронирований и продаже авиабилетов на все рейсы JAL. Политика Бронирования JAL установлена на основании

действующих Резолюций IATA: 824,3.3.1, 824,3.3.2 и 830a. При выявлении случаев нарушения установленных правил, авиакомпания JAL оставляет за собой право выставить начет (ADM) и взимать штрафы с агентств, аккредитованных IATA, требовать компенсацию ущерба, понесенного в результате нарушения правил бронирования агентствами, не имеющих аккредитации в IATA, отменять все бронирования, оформленные с нарушениями, а также ограничить доступ Агента к просмотру информации, созданию бронирований и выписке авиабилетов через терминалы GDS / NDC.

Условия Политики должны равно соблюдаться всеми Агентами, а также и их субагентами. Агенты, аккредитованные IATA, несут ответственность за управление/контроль своих субагентов, не имеющих аккредитации в IATA, на предмет нарушения ими правил бронирования. ADM будут выставлены Агенту в случае выявления неправомерных действий их субагентов.

Положения обновленной политики бронирования вступают в силу с 15 октября 2020 года и будут действительны до получения дальнейшего уведомления.

Детали

Статья 1. Дублированные бронирования

Запрещено создавать дублированные бронирования для одного и того же пассажира. Дублированным бронированием считается бронирование для одного и того же пассажира нескольких мест на один и тот же рейс, бронирование сегментов на рейсах, стыковка которых невозможна в одном и том же бронировании, либо создание множественных бронирований. Дублированными считаются бронирования:

- (1) оформленные на одинаковые сегменты маршрута перевозки на одну и ту же дату
- (2) оформленные на одинаковые сегменты маршрута перевозки на соседние даты
- (3) оформленные на разные сегменты маршрута перевозки на одну и ту же дату; или
- (4) оформленные таким образом, что все забронированные сегменты обоснованно не могут быть использованы одним и тем же пассажиром.

Статья 2. Аннулирование бронирования до вылета рейса

Аннуляция или изменение бронирования должны быть произведены до вылета рейса, места на который требуется аннулировать/изменить. В случае, если места не были аннулированы, и у пассажира зафиксирована неявка на рейс, последующие сегменты маршрута перевозки могут быть аннулированы со стороны JAL. (Данное правило относится как к бронированиям, так и оформленным билетам.)

Статья 3. Внесение изменений в поле имени/фамилии пассажира

Написание имени и фамилии пассажира должно полностью совпадать с написанием в паспорте, который будет предъявлен пассажиром при совершении перевозки. Изменение написания имени и/или фамилии пассажира после создания бронирования, а также передача билета третьему лицу запрещены.

Статья 4: Множественные бронирования

Требуется избегать создания множественных бронирований в результате повторяющегося аннулирования и последующего создания нового бронирования на одного и того же пассажира по одному маршруту, с целью обойти ограничения по установленному авиакомпанией сроку на оформление авиабилетов (time limit) или любой другой причине.

Статья 5: Нарушение правил бронирования совместных сегментов (married segments)

Разделение совместных сегментов или оформление бронирований с отклонениями от логики пункт отправления – пункт назначения (O&D) с целью обойти контроль бронирования совместных сегментов. (Контроль бронирования совместных сегментов определен в IATA RESO 1777.1.1.2) Запрещено намеренное удаление части совместных сегментов.

- Необходимо производить бронирование, расчет стоимости тарифа и выписку авиабилета как единую перевозку от пункта вылета до пункта назначения.
- В случае необходимости изменения маршрута перевозки (добавления или удаления полетных сегментов), необходимо аннулировать все забронированные рейсы от пункта вылета до пункта назначения и забронировать новый маршрут с нужным пунктом вылета и назначения.

· При обнаружении нарушений оформления бронирований с совместными сегментами, авиакомпания JAL потребует аннулировать созданное бронирование, либо, при возможности внесения изменений, даст необходимые инструкции. Также в качестве меры предотвращения выписки билетов с нарушениями, может быть произведено отключение авторизации выписки билетов JAL.

Статья 6: Нарушение правила о пункте начала перевозки (POC violation)

Бронирование перевозки с нарушенной последовательностью сегментов, либо добавление в маршрут сегментов, которыми пассажир не сможет воспользоваться в рамках поездки по билету, с намерением обойти контроль оформления сквозных тарифов JAL и возможности получения мест в классе (-ax), которые могли быть не доступны для бронирования при запросе наличия мест без данного сегмента.

Статья 7: Намеренное изменение региона бронирования (POS violation)

Запрещено умышленное создание бронирований в стране, отличной от страны начала перевозки, с целью получения наличия мест в более выгодном тарифе и пр.

Статья 8: Некорректное использование класса бронирования

Бронирование и выписка билетов должны производиться с использованием класса бронирования, соответствующего применяемому тарифу, по которому оплачена перевозка и с соблюдением правил тарифа для всего маршрута перевозки.

Статья 9: Фиктивные заказы

Агенты могут создавать тестовые или тренировочные бронирования только в тренинговом разделе системы бронирования. Запрещено создавать фиктивные, в том числе тренировочные и тестовые бронирования в производственном разделе системы бронирования.

Статья 10: Бронирование скрытых групп

Создание множественных индивидуальных бронирований с целью скрыть размер группы не разрешается. Группа из 10 или более пассажиров, следующих по одинаковому маршруту, должна быть оформлена в рамках одного группового бронирования.

Статья 11: Обязательное внесение контактов пассажира.

При оформлении бронирования Агент обязан предоставить:

- номер телефона агентства и указать имя контактного лица,
- контактный номер телефона или адрес электронной почты для связи с пассажиром,
- контактный номер телефона пассажира в пункте пребывания.

Статья 12: Обязательное внесение данных пассажира для программы безопасности полетов (SPDF).

Предоставление данных для программы безопасности полетов (SFPD) является требованием правительства и зависит от страны назначения.

Необходимо своевременно вносить в бронирование данные пассажиров для программы безопасности полетов (SFPD), соблюдая установленный правилами временной срок.

Статья 13: Минимальное стыковочное время

При оформлении бронирования требуется строгое соблюдение минимального стыковочного времени для каждой авиакомпании, участвующей в перевозке.

Статья 14: Нарушение правил каботажа

Существуют ограничения на внутренние перевозки между 2 городами в пределах одной страны в зависимости от национальной политики. Оформление бронирований без учета данных ограничений запрещено.

Статья 15: Удаление неиспользуемых сегментов

Необходимо удалить из бронирования все сегменты, к которым не был выпущен билет и которые не будут использованы (НК,ТК,КК,НХ,UN,UC,NO, и пр.) не позднее, чем за 24 часа до вылета рейса.

Статья 16: Удаление пассивных сегментов, неиспользуемых для оформления билетов

Необходимо удалять пассивные сегменты (GK,YK,DS, etc.), неиспользуемые для оформления билетов, не позднее, чем за 24 часа до вылета рейса.

Статья 17: Своевременная обработка уведомлений об изменениях от JAL

Необходимо регулярно проверять уведомления от JAL или провайдеров NDC. В случае изменения расписания, отмены рейса или прочих особых обстоятельствах, Агенту необходимо незамедлительно связаться с пассажиром и

проинформировать его соответствующим образом. Агент несет ответственность за своевременную и быструю обработку очередей.

Статья 18: Выписка в нескольких системах бронирования (GDS)

Необходимо оформлять бронирование и производить выписку авиабилета в одной и той же системе бронирования (GDS) или у одного и того же провайдера NDC.

Статья 19: Передача бронирования

Запрещена передача бронирования, не авторизованная со стороны JAL, с целью изменения контролирующего офиса PNR (PNR owner).