*УТВЕРЖДАЮ*

*Генеральный директор*

*ОАО АК «Уральские авиалинии»*

*Скуратов С.Н.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*20.04.2016*

*ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»*

*для агентов, аккредитованных в системе BSP всех стран*

# Порядок выставления ADM

## Корректировка ошибочных сумм, указанных при продаже/обмене/возврате билета через BSP, производится в BSPlink через ADM (AgencyDebitMemo), либо ACM (AgencyCreditMemo).

## Перевозчик вправе оформить ADM в случае нарушения агентом Правил и Инструкций Перевозчика, размещенных на интернет-сайте перевозчика <http://club.uralairlines.ru>, содержащихся в договорах между перевозчиком и агентом, направляемых агенту по электронной почте, а также нарушения условий применения тарифов, тайм-лимитов оформления авиабилетов и других правил Целью выпуска ADM является внесение корректировок в отчет агента, начисление штрафов и доплат.

## Если валюта штрафных санкций отличается от валюты отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по курсу IATA, действующему на дату выставления ADM, для агентов РФ – по курсу ЦБ РФ на дату оформления ADM.

# Сроки выставления и оспаривания ADM

## Перевозчик вправе заявить о своем несогласии с суммами, включенными в отчет агента, посредством ADM в течение 9 месяцев с даты начала перевозки, либо с даты возврата билета. Для неоформленных бронирований или замороженных мест ADM может быть выставлено в течение 1 (одного) года с даты перелета первого полетного сегмента.

## Агент вправе заявить о своем несогласии с ADM с помощью функции Dispute в BSPlink с приложением подтверждающих документов. Перевозчик вправе запросить у агента дополнительную информацию для рассмотрения диспута.

## Агент может оспорить ADM однократно в течение 15 дней со дня выпуска ADM.

## Перевозчик рассматривает оспоренные агентом ADM в течение 60 дней со дня вступления агента в диспут.В случае если агент не оспорил ADM в течение 15 дней, ADM будет автоматически включено в отчет и выставленная по ADM сумма будет оплачена перевозчику в установленные сроки.

## При установлении факта ошибочного выставления ADM, перевозчик принимает диспут агента. В таком случае ADM приобретает статус ApprovedDispute и не будет включена в отчет. Если же ошибочно выставленная претензия уже включена в отчет, Перевозчик оформляет ACM на сумму, оплаченную по ADM. ACM будет оплачено в установленные сроки.

## Агент вправе оформлять ADM/ACM Request в BSPlink при обнаружении ошибок в отчете и при отсутствии ADM/ACM, оформленных перевозчиком в течение 30 дней после окончания отчетного периода.

# Прочие условия

## В случае, если причиной ADM является ошибка агента в результате сбоя в ГДС, агент обязан оплатить ADM, и самостоятельно связаться с ГДС для урегулирования вопроса.

## При возврате авиабилета ранее полученная сумма комиссии должна быть возвращена в авиакомпанию. Комиссия не начисляется на сумму штрафов.

## Во всем остальном, что не затронуто настоящим документом, стороны руководствуются условиями IATA Manual для агентов и другими документами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень нарушений** | **Штрафные санкции** |
|  | **Бронирование и оформление авиабилетов и EMD** |  |
| 1 | «Заморозка» мест:* Отсутствие аннуляции мест в ГДС в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса;
* Отсутствие возможности подтверждения бронирования продажей реально оформленного авиабилета;
* Удержание мест без создания бронирований на срок более 20 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или любой другой целью);
* Установление тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования и Условий Применения Тарифа, соответствующего классу бронирования; изменение тайм-лимита, внесенного перевозчиком;
* Восстановление мест, аннулированных перевозчиком, без выпуска авиабилета в течение 1 (одного) часа после восстановления мест.
 | Штраф в размере 50 евро за каждое замороженное место. |
| 2 | Создание фиктивных или тестовых бронирований, внесение заведомо ложных фамилий пассажиров | Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый забронированный сегмент  |
| 3 | Передача бронирований (PNR) на рейсы перевозчика за пределы страны их первоначального создания и/или выписка авиабилетов в другой стране нежели бронирование сегментов | Штраф 15 евро за каждый забронированный сегмент в PNR. |
| 4 | Невнесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира для информирования об изменении расписания / отмене рейса в случае, если агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменениях и перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром или уполномоченными органами власти и/или контролирующими органами  | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый PNR. |
| 5 | Создание в рамках одного пункта продажидубликатов бронирований илимножественных бронирований на одногопассажира, бронирование альтернативныхсегментов в том же PNR (альтернативныесегменты должны быть незамедлительноудалены при создании итоговогобронирования) | Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый забронированный сегмент |
| 6 | Некорректное заполнение граф перевозочных документов (в соответствии с инструкциями и правилами перевозчика), некорректное внесение в заказ ФИО и паспортных данных пассажира, что повлекло за собой отказ в перевозке, депортацию, штрафы или предупреждения органов власти и/или контролирующих органов, переоформление а/б в собственных кассах авиакомпании. | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый документ. |
| 7 | Некорректный расчет тарифа, нарушение правил применения скидки | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый документ. |
| 8 | Изменение фамилии и/или имени пассажира в бронировании и/или билете в отсутствие разрешения авиакомпании | Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый авиабилет. |
| 9 | Выписка авиабилетов без подтверждения мест в PNR или оформление авиабилетов со статусами RQ и SA (за исключением случаев, разрешенных перевозчиком) | Компенсация причиненного убытка в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро. |
| 10 | Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа | Штраф в размере добора до тарифа, соответствующего классу бронирования, и штраф 50 евро за каждый билет. |
| 11 | Некорректный курс, применяемый при оформлении перевозки в ГДС | Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 50 евро за каждый билет. |
| 12 | Оформление перевозки с нарушением минимального стыковочного времени  | Компенсация ущерба в сумме расходов по перевозке и размещению пассажиров, а также в размере штрафа за добровольный возврат в соответствии с УПТ. |
| 13 | Оформление авиабилетов с оплатой пластиковыми картами в отсутствие владельца карты, повлекшее за собой оформление Chargeback в адрес перевозчика по причине разницы между суммой транзакции и объявленной агентом стоимости авиабилета. | Компенсация в размере суммы Chargeback и штраф 50 евро. |
| 14 | Оформления авиабилетов с оплатой пластиковыми картами в отсутствие владельца карты, повлекшее за собой оформление Chargeback в адрес перевозчика (за исключением случаев, описанных в пункте 13) | Компенсация в размере суммы Chargeback и штраф 15 евро. |
| 15 | Оформление авиабилета с нарушением Интерлайн-соглашения перевозчика | Компенсация в размере ущерба и штраф 15 евро за каждый билет. |
| 16 | Некорректный ввод информации в ручную маску: вид тарифа, валюта тарифа, сумма тарифа и т.д. | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 17 | Применение технологии IT при оформлении перевозки по опубликованному тарифу | Штраф в размере нормального тарифа экономического класса. |
| 18 | Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира | Штраф15 евро за каждый дублирующий авиабилет. |
| 19 | Двойное использование полетного купона (обмен, возврат) | В случае осуществления перевозки –штраф в размере стоимости авиабилета.Если билет не использован – штраф 50 евро. |
| 20 | Внесение в PNR фиктивных номеров билетов и EMD (фиктивными считаются номера, отличные от фактически оформленных по данной перевозке билетов и EMD). | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 21 | Несвоевременная аннуляция неактивных сегментов со статусами HX/UN/UC/NO/HL | Штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 22 | Применение ручной или полуавтоматической тарификации в случаях, где предусмотрена автоматическая тарификация без разрешения перевозчика.  | Компенсация в размере разницы между автоматической и примененной тарификацией (если автоматическая тарификация была уменьшена)и штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 23 | Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD. | Штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 24 | Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.  | Штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 25 | Некорректный ввод информации в маску EMD. | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 26 | Выпуск EMD на неподтвержденную перевозчиком услугу (статус отличный от KK/HK).  | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение. |
| 27 | Недобор такс и сборов, штрафов | В размере суммы ущерба и штраф 15 евро. |
| 28 | Невнесение даты рождения и категории пассажира в поле имени (для категории CHD, INF) | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждого пассажира. |
| 29 | Некорректное внесение либо изменение в заказе фамилии, имени, информации об удостоверяющем личность документе, даты рождения (за исключением случаев, описанных в пункте 6) | Штраф 15 евро за каждое нарушение |
| 30 | Нарушение условий применения тарифа | Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки |
| 31 | Применение конфиденциального тарифа без разрешения авиакомпании | Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки |
|  | **Возвраты и обмены** |  |
| 32 | Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения перевозчика) | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 50 евро за каждое нарушение. |
| 33 | Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета) | Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро. |
| 34 | Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD | Штраф 15 евро. |
| 35 | Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.  | Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ и штраф 15 евро. |
| 36 | Отсутствие изменений статуса купона при возврате/обмене авиабилета | В случае осуществления перевозки – штраф в размере стоимости авиабилета.Если билет не использован – штраф 50 евро. |
| 37 | Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат  | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро. |
| 38 | Перебронирование полетных сегментов без внесения соответствующих изменений в билетах без разрешения перевозчика. | Компенсация причиненного убытка. |
|  | **Взаиморасчеты**  |  |
| 39 | Неверный расчет агентского вознаграждения | Корректировка агентского вознаграждения и штраф 10%от суммы корректировки, но не менее 15 евро за каждый ADM/ACM |
| 40 | Не включенные в соответствующий отчет перевозочные документы (проданные, выданные в обмен и возвращенные) | Компенсация причиненного убытка (если имеется), штраф15евро за каждую исключенную из отчета транзакцию, а такжев случае исключения проданного либо обмененного а/б - штраф 0,5% от общей стоимости а/б (доплаты при обмене) за каждый календарный день просрочки, начиная со дня расчета за соответствующий период до дня получения денежных средств по ADM в соответствии с BSP Календарем. В случае исключения транзакции возврата – штраф 15 евро. При пересчете суммы штрафа в валюту отчета принимается курс ЦБ РФ на дату осуществления транзакции продажи (возврата, обмена) в ГДС. |
| 41 | Непредоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ, акта взаимозачета встречных требований (для агентов BSP России). | Штраф 50 евро за каждый документ. |
| 42 | Несвоевременное предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ, акта взаимозачета встречных требований (для агентов BSP России). | Штраф в размере 0,5% от суммы выручки за отчетный период за каждый день просрочки. |
| 43 | Непредоставление/несвоевременное предоставление информации об изменении реквизитов: юридический, почтовый адрес, банковские реквизиты, система налогообложения (для агентов BSP России) | Штраф 50 евро. |
| 44 | Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании; войдирование и/или возврат авиабилета без обращения пассажира или его уполномоченного лица. | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро. |
| 45 | Войдирование авиабилета более чем через 1 час после выписки при дате вылета в течение текущих или следующих за выпиской билета суток. Через 1 час и более должна применяться процедура добровольного или вынужденного возврата в соответствии с правилами перевозчика. | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро. |
| 46 | Размещение Refund Application по причинам, отсутствующим в списке\* | Штраф 15 евро за каждый RA |
| 47 | Некорректное отражение суммы тарифа, сборов, штрафов в маске возврата. | Штраф 15 евро за каждое нарушение |
| 48 | Несоблюдение условий Дополнительного соглашения об использовании электронных документов (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов. | Штраф 15 евро за каждое нарушение |
| 49 | Направление через систему электронного документооборота документов, не входящих в перечень Дополнительного соглашения об использовании электронных документов (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов. | Штраф 15 евро за каждый документ |
| 50 | Некорректное внесение информации в документ, отправляемый через систему электронного документооборота (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов. | Штраф 15 евро за каждое нарушение |
|  | **Прочее** |  |
| 51 | Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика. | Компенсация в размере ущерба |
| 52 | Необоснованное оспаривание выставленного перевозчиком ADM | Штраф в размере 15 евро за каждый ADM |
| 53 | Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика | Компенсация в размере ущерба |

*\* Причины для размещения RA: исключение транзакции возврата/обмена из отчета BSP, нахождение авиабилета в архиве ГДС.*