

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 бланках стандартных перевозочных документов и электронных билетах НСАВ-ТКП (далее – СПД/ЭБ НСАВ-ТКП) 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 СВБТ (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 СИБ или на электронный адрес nataliya.f.ageeva@utair.ru

4. Причины выставления ADM и применяемые санкции

	Перечень нарушений	Перечень санкций
1.	Билеты не включены в отчет	Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения
2.	Неверный расчет агентского вознаграждения	Сумма разницы агентского вознаграждения.
3.	Установление тайм - лимита в Passenger Name Record (далее PNR) с нарушением правил бронирования	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
4.	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.
5.	Продажа билета по карте, оплата по которой Авиакомпанией не принимается.	Возмещение убытков Перевозчика.

6.	Несоблюдение правил применения тарифов/скидки	Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
7.	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
8.	Самостоятельное изменение фамилий пассажиров в индивидуальных 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	100 (сто) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
9.	Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании	100 (сто) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
10.	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
11.	Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете	Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
12.	Отсутствие в PNR и/или некорректное/неправильное указание в авиабилете данных о документе удостоверяющее личность пассажира	Возмещение убытков Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
13.	Неправильное применение АГС	Сумма разницы АГС
14.	Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки	Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения
15.	Оформление билета без реально подтвержденного места, за исключением случаев разрешенных Перевозчиком	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
16.	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место) на рейсе в течение недели на одном направлении

17.	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 100 (сто) долларов за каждое PNR
18.	Аннулирование мест в автоматизированной системе бронирования, когда пассажир не отказался от перевозки	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
19.	Удержание мест на рейсе более чем на 30 мин. без создания бронирований/сохранение брони	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
20.	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 10 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
21.	Изменения на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
22.	Бронирование групп путем создания индивидуальных PNR.	10 (десять) долларов Штраф удерживается за каждый случай (место),
23.	Предоставление неверной информации об условиях перевозки пассажира (обмена/возврата бланка) и норме провоза багажа	10(десять) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
24.	Самостоятельное изменение данных в маршрут - квитанции	500 (пятьсот) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
25.	Использование функции RP (Change Office Responsibility) в системе Amadeus на перевод бронирования за пределы страны, где бронирование было изначально создано.	100(сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика