

УТВЕРЖДЕНА  
Директором департамента продаж  
ПАО «Аэрофлот»

30 мая 2016 г.

**ADM – политика ПАО «Аэрофлот» для агентов ПАО «ТКП»**

|   | Перечень нарушений правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности  | Перечень санкций   |
|---|--|--|
| 1 | Оформленные перевозочные документы, не предоставленные агентством на обработку в ТКП   | Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый авиабилет или 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ), электронный многоцелевой документ (EMD) на усмотрение Перевозчика |
| 2 | Не заполнены / неправильно заполнены графы перевозочных документов (согласно правил перевозчика и «Руководства по оформлению СПД НСАВ ТКП»), отсутствие или некорректное (неполное) отражение информации по оформленным перевозочным документам в отчете | Компенсация причиненного убытка и штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый отчет на усмотрение Перевозчика   |
| 3 | Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки   | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый авиабилет или 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый EMD/МСО/ЕВТ на усмотрение Перевозчика   |
| 4 | Недобор АГС  | Компенсация причиненного убытка и штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика   |
| 5 | Не взыскан/неверно рассчитан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки   | Компенсация причиненного убытка и штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6  | Использование неверной/неразрешенной формы оплаты перевозки  | Компенсация причиненного убытка и штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика  |
| 7  | Самостоятельное изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR  | Штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR   |
| 8  | Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров   | Штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR   |
| 9  | Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира, бронирование альтернативных сегментов в том же PNR (альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования) | Штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR  |
| 10 | Ведение в PNR фиктивных номеров билетов  | Штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR   |
| 11 | Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком  | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ                           |
| 12 | Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка   | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика |
| 13 | Оформление авиабилета по соглашению «Интерлайн» с несоответствием вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика тарифу, по которому оплачена перевозка  | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика |
| 14 | Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных   | Штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждое нарушение на усмотрение Перевозчика  |
| 15 | Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования   | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое нарушение                                       |
| 16 | Не аннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки (в случае войдирования, возврата или переоформления авиабилета)  | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое нарушение                                       |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 17 | Непредоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)  | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое нарушение                     |
| 18 | Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира, если перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к перевозчику                     | Компенсация причиненного убытка и штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR                            |
| 19 | Использование при оформлении перевозочного документа расчетного кода перевозчика, не участвующего в перевозке, если это не разрешено Перевозчиком  | Штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ  |
| 20 | Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR на усмотрение Перевозчика |
| 21 | Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течение одного часа после создания бронирования  | Штраф 30 долларов США (1800 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR  |
| 22 | Нарушение правил сквозной продажи - бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа («cross border selling»)   | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждый перевозочный документ         |
| 23 | Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки  | Компенсация причиненного убытка и штраф 120 долларов США (7200 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR                           |
| 24 | Внесение изменений на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа сроки   | Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США (6000 руб. для агентов в РФ) за каждое PNR на усмотрение Перевозчика |
| 25 | Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокирования мест под продажу на рейсе («заморозка» мест)  | Штраф 50 долларов США (3000 руб. для агентов в РФ) за каждое место на усмотрение Перевозчика                                  |
| 26 | Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS   | Компенсация причиненного убытка   |

## Примечания.

1. В случае если валюта штрафных санкций не совпадает с валютой отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по обменному курсу, опубликованному в системе бронирования на дату выставления ADM.

2. Запросы на корректировку от аккредитованных агентств/ТКП:

- a. Аккредитованное агентство/ТКП формирует запрос на корректировку через СИВ.
- b. АФЛ рассматривает запрос на корректировку и принимает решение по формированию АСМ/ADM. При этом в СИВ такие запросы отклоняются.
- c. При положительном решении АФЛ формирует АСМ/ADM со ссылкой на номер запроса на корректировку через СИВ.
- d. В случае отказа при отклонении такого запроса в СИВ в соответствующем комментарии указывается причина отказа.