

УТВЕРЖДЕНА
Директором департамента продаж
ПАО «Аэрофлот»

«10» ноября 2017 г.

**ADM – политика ПАО «Аэрофлот» для агентов на территории Российской Федерации,
работающих в рамках прямых агентских соглашений и агентов BSP**

№ п/п	Перечень нарушений правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
1	Оформленные перевозочные документы (в том числе выданные в обмен), не включенные в отчет за соответствующий период	Примененные тариф и сборы (таксы) за перевозку и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ), электронный многоцелевой документ (ЕМД) на усмотрение Перевозчика
2	Неверный расчет агентского вознаграждения	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый отчет на усмотрение Перевозчика
3	Не заполнены / неправильно заполнены графы перевозочных документов (согласно правил перевозчика и «Руководства по оформлению перевозочных документов» ИАТА»), отсутствие или некорректное (неполное) отражение информации по оформленным перевозочным документам в отчете. Несоблюдение требований перевозчика при составлении отчетности.	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый отчет или документ на усмотрение Перевозчика
4	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб. за каждый ЕМД/МСО/ЕВТ на усмотрение Перевозчика
5	Недобор сборов (такс)	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика

6	Не взыскан/неверно рассчитан штраф (сбор/плата) при расторжении (изменении условий) договора перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
7	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR	Штраф 6000 руб. за каждое PNR
8	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров	Штраф 6000 руб. 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	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR
10	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	Штраф 6000 руб. за каждое PNR
11	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ
12	Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. 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 6000 руб. 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 1800 руб. 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 6000 руб. за каждое нарушение
16	Не аннулирование соответствующих мест (полетных сегментов) при отказе пассажира от авиаперевозки или изменении ее условий (в случае возврата или переоформления авиабилета)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение

17	Внесение изменений в маршрут PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа сроки	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
18	Непредоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение
19	Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждое PNR
20	Оформление перевозочного документа на нейтральном стоке BSP с расчетным кодом Перевозчика, не участвующего в перевозке, или оформление перевозки по «интерлайн» без участка SU на бланке Перевозчика, если это не разрешено Перевозчиком	Штраф 1800 руб. за каждый перевозочный документ
21	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), особых видов перевозок (групповые, «Деловой проездной» и др.) и перевозок с запросами специальных услуг (EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
22	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 1800 руб. каждое PNR
23	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 6000 руб. за каждый перевозочный документ
24	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 7200 руб. за каждое PNR

25	Утрата бланка перевозочного документа (для прямых агентских соглашений)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб. за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ) на усмотрение Перевозчика
26	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	Компенсация причиненного убытка
27	Бронирование совместных сегментов («Married Segments») с целью последующей аннуляции одного из них и сохранения второго для получения подтверждения мест в классе бронирования, который отсутствует на рейсе в случае запроса только данного участка	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
28	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 3000 руб. за каждое место на усмотрение Перевозчика
29	Аннуляция (войдирование) авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день, если условиями применения тарифа установлен штраф или запрет для операций обмена/возврата (при отказе от оформленной перевозки в этом случае должна производиться операция возврата по правилам применения тарифов)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
30	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS	Компенсация причиненного убытка
31	Несоблюдение требований Перевозчика по использованию номеров валидаторов при оформлении перевозочных документов (для прямых агентских соглашений)	Штраф 6000 руб. за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
32	Несоблюдение сроков расчетов по претензиям (для прямых агентских соглашений)	Штраф 6000 руб. за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
33	Несоблюдение срока предоставления отчета по выручке о продаже авиаперевозок согласно Календарю отчетных дат и агентскому соглашению (для прямых агентских соглашений)	Штраф 1800 руб. за каждый выявленный отчет на усмотрение Перевозчика

34	Несоблюдение срока предоставления XML-отчета о продаже авиаперевозок (для прямых агентских соглашений)	Штраф 1800 руб. за каждый выявленный отчет на усмотрение Перевозчика
35	Использование агентом функции «dispute post billing» по правомерно выставленным ADM (только для агентов BSP)	Выставление нового ADM и штраф 6000 руб. за каждый ADM на усмотрение Перевозчика
36	Передача бронирований (PNR) на рейсы под кодом SU за пределы страны их первоначального создания	Штраф 1800 руб. за каждый полетный сегмент, умноженный на количество мест в PNR
37	Оформление авиабилетов по бронированиям, созданным офисами (OID/PCC), зарегистрированными за пределами РФ, кроме случаев переоформления ранее выписанных билетов	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
38	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты в авиабилете (в квитанции, в EMD)	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет/квитанцию/EMD на усмотрение Перевозчика
39	Оформление перевозочных документов по соглашениям о договорных тарифах (тарифы для корпоративных клиентов, туроператорские тарифы, тарифы для перевозки экипажей морских судов и др.) для пассажиров, не соответствующих требованиям соглашений	Компенсация разницы с опубликованным тарифом, от которого рассчитывается договорной тариф, по всем авиабилетам, оформленным по данному соглашению за последний месяц до даты выявления нарушения, вне зависимости от их количества и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
40	Несоответствие информации в маршрут/квитанции и информации в билете	Штраф 6 000 руб. за каждую несоответствующую маршрут/квитанцию
41	Оформление Refund Application с ошибками или нарушением требований «Инструкции по оформлению вынужденных возвратов посредством Refund Application в BSPlink» (только для агентов BSP)	Штраф 1800 руб. за каждое нарушение
42	Отсутствие в отчете документов, подтверждающих вынужденный возврат/обмен (для прямых агентских соглашений)	Штраф 1800 руб. за каждое нарушение
43	Не аннулирование бронирования в течение часа после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета.	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение

44	Неоднократное обновление сегмента (аннуляция с последующим бронированием на тот же рейс и в том же подклассе в пределах 30 минут) в одном или в разных PNR на того же пассажира с целью удержания мест или продления срока выписки билета	Компенсация причиненного убытка и штраф 600 руб. за каждое обновление сегмента на усмотрение Перевозчика
----	---	--

Примечания.

1. ADM может быть выставлено в течение одного года с даты оформления (переоформления) перевозочного документа, за исключением:

- для авиаперевозок с участием других авиакомпаний ADM может быть выставлено по мере предъявления счетов другими авиакомпаниями в течение одного года с даты предъявления счета другими авиакомпаниями;
- на перевозочные документы, по которым был произведен возврат – ADM может быть выставлено в течение одного года с даты проведения возврата;
- для неоформленных бронирований – ADM может быть выставлено в течение одного года с даты на первом полетном сегменте.

Для Агентов BSP сроки выставления ADM установлены в руководствах ИАТА.

2. ADM выставляется Агенту:

- за нарушение правил применения тарифов и других правил, технологий и инструкций Перевозчика, опубликованных на сайте ПАО «Аэрофлот» www.aeroflot.ru, в системах бронирования или направляемых Перевозчиком Агенту по электронной почте, а также содержащихся в договорах между Перевозчиком и Агентом;
- несоблюдение правил для агентов, изложенных в руководствах ИАТА.

3. ADM за нарушения Агента, вызванные сбоем системы бронирования (GDS), также подлежат оплате Агентом в полном объеме.

4. Для агентов BSP перевозчик может применить административный сбор/штраф в размере 900 руб. на покрытие административных расходов Перевозчика по выставлению ADM/ACM в следующих случаях:

- выставление ADM на сумму причиненного убытка без применения штрафа за нарушение правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности;
- выставление ACM для корректировок ошибок Агента.

5. ADM может быть оспорена агентами BSP единожды и только через опцию ADM Dispute в BSPlink в установленные руководствами ИАТА сроки. Оспаривания ADM рассматриваются Перевозчиком в установленные руководствами ИАТА сроки при условии предоставления Агентом всей необходимой информации и подтверждающих документов в момент постановки ADM на диспут.