**ADM-политика** АО Авиакомпания "ИрАэро" (РД)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***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 | Неправильное применение тарифа/скидки | Разница тарифов (за вычетом суммы разницы агентского вознаграждения |
| 4 | Неправильное применение АГС | Сумма разницы АГС |
| 5 | Не взыскан/неверно рассчитан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора  перевозки | Сумма/сумма разницы сбора/платы при расторжении (изменении условий) договора перевозки за вычетом агентского  вознаграждения |
| 6 | Использование неверной/неразрешенной формы оплаты перевозки | Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения |
| 7 | «Заморозка» мест:  Удержание мест без создания бронирований на срок более 20 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или с 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. | До 50% от нормального тарифа  экономического класса на дату нарушения |
| 8 | Самостоятельное изменение фамилий пассажиров в оформленных а/б в индивидуальных PNR, кроме  случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира и перевода фамилии и имени пассажира с одного языка на другой | До 50% от нормального тарифа  экономического класса на дату нарушения |
| 9 | Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места, за исключением случаев с разрешения ПЕРЕВОЗЧИКА | До 50% от нормального тарифа экономического класса на дату нарушения |
| 10 | Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете | До 50% от нормального тарифа экономического класса на дату нарушения |
| 11 | Оформление воздушных перевозок (в то числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного правилами  ПЕРЕВОЗЧИКА | Компенсация причинённого убытка и штраф в размере 6000 руб за каждого пассажира. |
| 12 | Непредоставление по требованию перевозчика или ТКП документов, подтверждающих возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по возвращенным билетам | Сумма возврата по возвращенному билету |
| 13 | Взимание агентствами дополнительных сборов, установленных агентами, при оформлении/обмене авиабилетов по ВПД (сервисный сбор, доставка авиабилетов и т.д.) | Штраф 3000 руб. |
| 14 | Оформление авиабилетов и сопутствующих документов взамен ВПД с нарушением инструкций, технологий и правил оформления авиабилетов в кредит, повлекшее полный или частичный отказ министерства в оплате авиаперевозки. | Компенсация в размере стоимости перевозки, а также штраф в размере 5 000руб. за каждый факт нарушения. |
| 15 | Несоблюдение технологии создания/изменения записи о PNR в части контактных данных пассажира в случае, если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику  Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика. Отсутствие в PNR ремарок об оповещении | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф в размере 6 000 рублей за каждый перевозочный документ. |
| 16 | Самостоятельное изменение данных в маршрут-квитанции. Предоставление пассажиру маршрут-квитанции с измененными данными в части стоимости перевозки, повлекшее к жалобе пассажира. | Компенсация в размере разницы между реальной стоимостью и стоимостью, предоставленной пассажиру, а также штраф в размере 5 000 руб., за каждый случай нарушения.  За систематическое нарушение агентством штраф в размере 10 000 руб. за каждый случай нарушения. |
| 18 | Исправление данных в маршрут-квитанции в части нормы провоза багажа повлекшее к жалобе пассажира. | Компенсация в размере причиненного убытка, а именно полной стоимости оплаченного пассажиром багажа, а также штраф авиакомпании в размере 5 000 руб. за каждый факт нарушения |
| 19 | Некорректное внесение в заказ документа, удостоверяющего личность, что повлекло за собой отказ в перевозке, депортацию | Компенсация в размере причиненного убытка, а также штраф в размере 5 000руб. за каждый факт нарушения. |
| 20 | Неаннулированное место при отказе пассажира от авиаперевозки | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 2000 рублей за каждое нарушение |
| 21 | Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его управомоченного лица с отказом от перевозки | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 6 000 рублей за каждое PNR |
| 22 | Нарушение сроков годности авиабилета согласно условиям применения тарифа при обмене/револидации/возврате | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждое место |
| 23 | Оформление группового бронирования (в том числе в отдельных PNR) без подтверждения, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком | Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждое забронированное место |
| 24 | За операция 7О без согласования с авиакомпанией, которая влечет убытки для авиакомпании | До 50% от нормального тарифа  экономического класса на дату нарушения |