

**ADM политика АО «Ред Вингс»**

**Причины выставления ADM и применяемые санкции**

| **№ п/п** | **Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности** | **Перечень санкций** |
| --- | --- | --- |
| ***Бронирование и оформление авиабилетов и EMD*** | | |
| 1. | «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. | Штраф 3 000 рублей за каждое замороженное место |
| 2. | Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR заведомо фиктивных данных пассажиров | Штраф 5 000 рублей за каждое бронирование и 10 000 рублей в случае применения технологии группового бронирования (количество пассажиров в бронировании более 9 девяти) |
| 3. | 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 5 000 рублей за каждое бронирование |
| 4. | Установление тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования | Штраф 2 000 рублей за каждое место |
| 5. | Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании | Компенсация в размере причиненного убытка в соответствии с условиями применения тарифов Перевозчика и штраф 3 000 рублей за каждое место |
| 6. | Внесение в PNR фиктивных номеров билетов и EMD (фиктивными считаются номера, отличные от фактически оформленных по данной перевозке билетов и EMD) | Штраф 3 000 рублей за каждый билет |
| 7. | Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждый перевозочный документ |
| 8. | |  | | --- | | Замена пассажира в бронировании, или изменение данных пассажира без взимания сбора перевозчика. | | |  | | --- | |  |   Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждый перевозочный документ. |
| 9. | Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждый перевозочный документ. |
| 10. | Использование неверной/неразрешенной формы оплаты | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждый перевозочный документ. |
| 11. | Оформление авиаперевозок с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждый факт нарушения. |
| 12. | 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. | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф в размере 6 000 рублей за каждый перевозочный документ. |
| 13. | 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 (более трех раз в календарный месяц) агентством штраф в размере 10 000 руб. за каждый случай нарушения. |
| 14. | 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 |
| 15. | 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. |
| 16. | 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 причиненного убытка, а также штраф в размере 5 000руб. за каждый факт нарушения. |
| 17. | Оформление авиабилетов **на своих сайтах и метапоисковиках** со стоимостью ниже, чем стоимость, представленная в системе бронирования на момент оформления перевозки. | Компенсация в размере причиненного убытка, а также штраф в размере 10 000 рублей за каждый факт нарушения. |
| 18. | Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские, субсидированные и др. перевозки), особых видов перевозок проездной билет и др.) и перевозок с запросами специальных услуг (EXST, CBBG, STCR, UMNR и др.), установленных перевозчиком | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждое PNR |
| ***Возвраты и обмены*** | | |
| 19. | Некорректный расчет штрафа, или недобор штрафа при возврате/обмене авиабилета | Компенсация в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ |
| 20. | Возврат/обмен авиабилетов, запрещенных к возврату/обмену | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф в размере 3000 рублей за каждое PNR. |
| 21. | Неаннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3000 рублей за каждое нарушение |
| 22. | Внесение изменений на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета без взимания соответствующих сборов согласно УПТ | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждое бронирование. |
| 23. | 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 5 000 рублей за каждое PNR |
| 24. | Нарушение сроков годности авиабилета согласно условиям применения тарифа при обмене/ревалидации/возврате | Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждое место |
| ***Взаиморасчеты*** | | |
| 25. | Непредоставление по требованию Перевозчика оправдательных документов | Компенсация в размере причиненного убытка |
| 26. | Нарушение технологии передачи данных о продаже субсидированных перевозок для определенных категорий граждан в целях обеспечения Постановления Правительства РФ № 215 от 02.03.2018г., повлекшее к отказу компенсации Перевозчику стоимости перевозки. | Компенсация в размере причиненного убытка, а также штраф в размере 5 000 рублей |
| ***Прочее*** | | |
| 27. | Другие нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика | Компенсация в размере причиненного убытка |

В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/отключить пульты для оформления авиабилетов на рейсы WZ с последующим прекращением сотрудничества.