



Утверждено И.О. Председателя Правления
АО «QAZAQ AIR»

Приказ от

01 июля 2022г.

№ 53-П

ADM ПОЛИТИКА
АО «QAZAQ AIR»
ДЛЯ АККРЕДИТОВАННЫХ АГЕНТСТВ
АО «ТКП»

Штрафные санкции за нарушение агентом правил продажи пассажирских перевозок, правил бронирования, правил применения тарифов, инструкций.		
№	Нарушение	Штраф
1	Полное отсутствие/отсутствие некоторых данных/некорректное внесение в PNR и авиабилете данных о документе, удостоверяющем личность пассажира (номер паспорта).	1000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
2	Несоблюдение правил применения тарифов, опубликованных в системе бронирования.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение
3	Проведение процедуры аннуляции бланка (VOID) а) более, чем через 3 (три) часа после оформления авиабилета, если до вылета более 24-х часов; б) более, чем через 30 (тридцать) минут после оформления авиабилета, если до вылета менее 24-х часов; в) снятие с онлайн регистрации и проведение аннуляции бланка (VOID) во время регистрации рейса и/или после вылета рейса.	1000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
4	Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN)	1000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
5	За возврат такс YQ и/или YR при добровольном возврате авиабилета, если это не разрешено правилами применения тарифа.	Агент выплачивает сумму возвращённых такс YQ и/или YR
6	Несоответствие классов бронирования, тарифов, такс, сборов в PNR и в авиабилете	50% от применённых тарифов, такс, сборов
7	Некорректный ввод информации в мануальную (ручную) маску: вид тарифа, валюта тарифа, таксы, сумма тарифа, норма бесплатного провоза багажа, применяемый курс	3000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
8	Выписка авиабилетов с неподтверждённым сегментом ("HL", "HN", "SS", "LL", "UU", "NN", "GN", "GL", "PL", "TN", "TL", "UN", "US", "NO", "XR", "OX", "PX", "HX", "UC") или со статусом "SA", "RQ" без разрешения Перевозчика <i>*оформление авиаперевозки и билетов с фиктивным статусом «OK»</i>	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение

9	Отсутствие аннуляции мест при отказе пассажира от перевозки (в случае возврата, войдирования или переоформления авиабилета) в течение 1 часа.	3000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
10	Бронирование и оформление перевозки с нарушением минимального стыковочного времени.	3000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
11	Изменение общего смысла фамилии и/или имени пассажира в бронировании и/или авиабилете в отсутствие разрешения Перевозчика* (например: IVANOV на PETROV)	3000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
12	Отсутствие в PNR контактных данных или внесение фиктивных контактных данных пассажира и/или агентства, оформившего перевозку.	500 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов), а также покрытие всех расходов а/к по выплате компенсации пассажиру, вследствие несвоевременного оповещения пассажира об изменении расписания
13	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат	3000 рублей за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов)
14	За заморозку мест следующими способами: 14.1. За ручное внесение номера электронного билета (SSR:TKNM) в бронирование на несоответствующие билету полетные сегменты; 14.2. Установление ручного тайм-лимита в PNR; изменение тайм-лимита, автоматически установленного системой бронирования, либо отсутствие тайм-лимита в бронировании, перевозка по которому не была оформлена; 14.3. Создание фиктивных бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров. номеров билетов; 14.4. Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира. При этом дубликатом считается наличие в системе минимум двух подтвержденных бронирований.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение

14	созданных одним агентством и/или его филиалами на одного и того же пассажира на одном рейсе. Наличие билета и время обнаружения дубликатов (до или после вылета рейса) не имеют значения; 14.5. Внесение одного и того же номера авиабилета в разные PNR; 14.6. Долгосрочное или систематическое «замораживание» взятого из системы (заблокированного) сегмента на экранах дисплея АСБ без фактического создания PNR; 14.7. Многократное аннулирование и повторное бронирование полетных сегментов в одной и той же брони для автоматического перерасчета-продления тайм-лимита. 14.8. Создание тестовых бронирований в реальной системе бронирования	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение
15	Неверно рассчитанный штраф/доплата по тарифам при обмене или возврате авиабилета	Агент выплачивает разницу между суммой штрафа, взятой с пассажира и установленной Перевозчиком
16	Отсутствие даты рождения в бронировании/билете, оформленного для категории пассажиров CHD, UMR, INFT (в поле имени NAME, либо в соответствующем SSR-запросе). А также оформление авиабилета для вышеуказанных категорий пассажиров в отсутствие соответствующего SSR-запроса, либо при неподтвержденном SSR-запросе.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение
17	Оформление авиабилета с применением скидки, не подкрепленной документами, дающими право на скидку	Агент выплачивает разницу между тарифом со скидкой и применённым тарифом без скидки, а также 1000 рублей за каждое нарушение
18	Оформление неподтвержденной со стороны Авиакомпании детской групповой перевозки без сопровождения взрослого пассажира.	Агент выплачивает разницу между тарифом со скидкой и полным опубликованным тарифом аналогичного класса бронирования