**ADM - Политика АО «Авиакомпания «Якутия»**

1. В случае выявления фактов нарушений, перечисленных в Таблице 1, Перевозчик формирует ПУ и направляет его Агенту.
2. Агент может выставить ПУ Перевозчику, предварительно согласовав его с Перевозчиком, посредством запроса на электронный адрес mac@yakutia.aero.

**Причины оформления ПУ и применяемые штрафы**

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Нарушение** | **Санкция** |
|  | Неверное использование формы оплаты при оформлении авиабилетов по безналичной форме оплаты, кроме ФР=ПП, ПППК) | 1000 руб. за каждый выявленный факт |
|  | Отсутствие копии документа, подтверждающего право воспользоваться специальным тарифом, либо предоставление нечитаемой копии документа (в тех случаях, когда предусмотрено предоставление копий документов) | Компенсация причиненного убытка и/или штраф 1000 руб., на усмотрение Перевозчика. |
|  | Несоответствие фактического возраста пассажира, указанного в билете, возрасту в документах, удостоверяющих личность (для специальных тарифов). | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 1000 руб. на усмотрение Перевозчика. |
|  | Не взыскан/не верно рассчитан штраф /сбор/плата, при расторжении/изменении условий договора перевозки | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 1000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Неверно применен курс валюты при оформлении перевозки. | 1000 руб. за каждый выявленный факт плюс реально понесенный материальный ущерб на усмотрение Перевозчика. |
|  | Несоблюдение УПТ при операции обмен/возврат авиабилета | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика |
|  | Неверный расчет суммы в EMD, MCO при оформлении платы за сверхнормативный, платный багаж и другие платные услуги | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 1000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Несоответствие подкласса бронирования в PNR или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка. | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика |
|  | Неправильное обозначение кода тарифа или несоответствие кода примененному тарифу (в случаях разрешенной со стороны Перевозчика «ручной тарификации» при оформлении авиабилета) | 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика |
|  | Оформление авиабилета с применением «ручной тарификации» без соответствующего разрешения Перевозчика. | 3000 руб. за каждый выявленный факт плюс реально понесенный материальный ущерб на усмотрение Перевозчика |
|  | Оформление авиабилета с открытой датой вылета без соответствующего разрешения Перевозчика | 3000 руб. за каждый бланк на усмотрение Перевозчика |
|  | Оформление без подтверждения Перевозчика проездных документов пассажирам, требующих особых условий перевозки. | 3000 руб. за каждый PNR на усмотрение Перевозчика |
|  | Не внесение или внесение в PNR некорректных или заведомо ложных контактных данных пассажира для связи с пассажиром: мобильный телефон.  | 5000 руб. за каждый PNR на усмотрение Перевозчика |
|  | Отсутствие в PNR (в формате, установленном Перевозчиком) и в билете данных документа, удостоверяющего личность пассажира, а также отсутствие информации о детях (CHD, INF); | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. на усмотрение Перевозчика |
|  | Самостоятельное изменение в брони тайм-лимита, после повторного нарушения  | Аннулирование бронирования после обнаружения. Закрытие доступа к ресурсу мест Перевозчика |
|  | Самостоятельное изменение в брони тайм-лимита, приведшее к «заморозке мест» | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 1 000 рублей за каждое выявленное место на усмотрение Перевозчика. |
|  | Не доведение до пассажира под роспись Условий применения тарифа (УПТ), кроме авиабилетов, оформленных ИПП-интернет, пункт продажи | В случае обращения пассажира к Перевозчику с претензией, - 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый билет на усмотрение Перевозчика. |
|  | Оформление перевозки по стыковочному маршруту не в едином PNR. Штраф применяется к Агенту в случае возникновения со стороны пассажира претензии, связанной с некорректным оформлением перевозки | 100 % суммы ущерба плюс штраф 3000 руб. за каждый сегмент перевозки по каждому пассажиру в PNR |
|  | Оформление авиаперевозки одним оператором (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, приведшее к опозданию пассажира на стыковочный рейс | 3000 руб. за каждый выявленный факт плюс сборы за обмен билета на следующий рейс и штраф 25% от тарифа второго (стыковочного) участка. |
|  | Изменение даты вылета, рейса или класса бронирования без перевыпуска билета (через операцию ревалидации), кроме авиабилетов, оформленных в рамках договора М2 | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый бланк на усмотрение Перевозчика. |
|  | Возврат/обмен при отсутствии/несоответствиидокументов, подтверждающихвынужденный возврат/обмен. | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение перевозчика. |
|  | Проведение операции обмена билета с заменой маршрута следования без соответствующего разрешения Перевозчика | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Оформление авиабилетов на основании расчетных документов (ВПД, именные талоны, именные направления и пр.) не соответствующих технологии оформления, с истекшим сроком действия, не соответствующих требованиям (отсутствие печати, подписи и пр.) по которым авиакомпания понесла ущерб | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика |
|  | Создание в реальной системе тестовых бронирований и оформление перевозочной документации (ET, EMD) (без согласования с Перевозчиком). | 1000 руб. за каждый выявленный факт |
|  | 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) | 2000 руб. за каждое дублированное/альтернативное бронирование или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR. |
|  | Неоднократное обновление сегмента (аннуляция с последующим бронированием на тот же рейс и в том же подклассе) в одном или в разных PNR на одного и того же пассажира с целью удержания мест или продления срока выписки билета. | 600 руб. за каждое обновление сегмента |
|  | Не аннулирование бронирования в течение 30 минут после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета | 6000 руб. за каждое нарушение |
|  | Бронирование совместных сегментов, в которых для последнего сегмента предусмотрен максимальный по продолжительности тайм-лимит. В дальнейшем аннулирование данного сегмента и оформление авиабилетов для оставшихся сегментов (искусственное продление тайм-лимита) | 6000 руб. |
|  | Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки | 100 % компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR |
|  | Одновременное удержание мест на экране системы бронирования с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокирования мест под продажу на рейсе («заморозка мест») | 3000 руб. за каждое место |
|  | Неоднократное восстановление бронирования после отказа Перевозчика. | 600 руб. за каждый сегмент |
|  | Неоднократное (более 2-х раз) аннуляция PNR | 600 руб. за каждый сегмент |
|  | Агент не своевременно снял места на рейсе, что явилось причиной NOSHO («неявки на рейс»); при том, что пассажир вовремя уведомил Агента об отказе от полета (более 40 минут до фактического времени вылета рейса) | Полная стоимость перевозки |
|  | Проведение Агентом вынужденного обмена (при отсутствии мест в оригинальном классе) на другой класс бронирования (бренд). | Разница между новым и старым тарифом плюс 1000 руб. за каждый сегмент |
|  | Создание фиктивного бронирования, внесение выдуманных фамилий пассажиров в бронирование, неавторизованная смена фамилии пассажира в бронировании | 2000 рублей за каждый случай (за каждого пассажира в брони) |
|  | Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, УПТ, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок Перевозчика, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные сообщения). | Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD. |
|  | Несвоевременная аннуляция мест в подтвержденном индивидуальном или групповом бронировании, в результате которой место осталось нереализованным; | Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение. |
|  | Передача бронирований (PNR) для оформления авиаперевозок Агентами другим аккредитованным Агентам. | Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение. |
|  | Нарушение правил оформления перевозок для специальных категорий пассажиров (воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (AVIH, EXST, CBBG, UMNR и т.д.), установленных Перевозчиком | Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD. |