**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. |
|  | Несоответствие фактического возраста пассажира, указанного в билете, возрасту в документах, удостоверяющих личность (для специальных тарифов). | Компенсация причиненного убытка или добор до минимального тарифа эконом класса на усмотрение Перевозчика. |
|  | Не взыскан/не верно рассчитан штраф /сбор/плата, при расторжении/изменении условий договора перевозки | Компенсация причиненного убытка за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Неверно применен курс валюты при оформлении перевозки. | Компенсация причиненного убытка плюс 1000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика  |
|  | Несоблюдение правил применения тарифов. | Компенсация причиненного убытка за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика |
|  | Неверный расчет суммы в EMD при оформлении платы за сверхнормативный, платный багаж и другие платные услуги | Компенсация причиненного убытка за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Нарушение технологии оформления EMD | 1000 руб. за каждый выявленный факт |
|  | Несоответствие подкласса бронирования в PNR или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка. | Компенсация причиненного убытка 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. | Компенсация причиненного убытка плюс 3000 руб. за каждый выявленный факт 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 и электронная почта. | 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); | Штраф 3000 руб. на усмотрение Перевозчика |
|  | Самостоятельное изменение в брони тайм-лимита при систематическом нарушении (более 3 раз) | Аннулирование бронирования после обнаружения. Закрытие доступа к ресурсу мест Перевозчика |
|  | Самостоятельное изменение в брони тайм-лимита, приведшее к «заморозке мест» при систематическом нарушении (более 3 раз) | Компенсация причиненного убытка за каждое выявленное место на усмотрение Перевозчика. |
|  | Не доведение до пассажира под роспись Условий применения тарифа (УПТ) кроме авиабилетов, оформленных ИПП | В случае обращения пассажира к Перевозчику с претензией, компенсация причиненного убытка за каждый выявленный факт |
|  | Оформление перевозки по стыковочному маршруту при одновременном бронировании всего маршрута с нарушением минимального стыковочного времени, приведшее к опозданию пассажира на стыковочный рейс  | В случае жалобы пассажира компенсация причиненного убытка за каждый выявленный факт плюс 3000 руб. на усмотрение Перевозчика. |
|  | Изменение даты вылета, рейса или класса бронирования без перевыпуска билета (через операцию ревалидации), кроме авиабилетов, оформленных в рамках договора М2 | Компенсация причиненного убытка на усмотрение Перевозчика |
|  | Нарушение технологии выполнения операции возврата, обмена или аннулирования билета | Компенсация причиненного убытка на усмотрение Перевозчика |
|  | Возврат/обмен запрещенного к возврату/обмену перевозочного документа; отсутствие/несоответствие документов, подтверждающих вынужденный возврат/обмен. | Компенсация причиненного убытка на усмотрение Перевозчика |
|  | Проведение операции обмена билета с заменой маршрута следования без соответствующего разрешения Перевозчика | Штраф 3000 руб. за каждый выявленный факт на усмотрение Перевозчика. |
|  | Нарушение Инструкции по оформлению авиабилетов в нейтральном сеансе ТКП по воинским перевозочным документам (ВПД) МО РФ в части:При возврате перевозочного документа не предоставлена справка о перерасчете АО Авиакомпанией Якутия централизованным порядком | 500 руб. |
|  | Оформление авиабилетов на основании расчетных документов (ВПД, именные талоны, именные направления и пр.), не соответствующих требованиям к документам, принимаемым к оплате (с истекшим сроком действия, отсутствие печати, подписи и пр.) по которым авиакомпания понесла ущерб | Компенсация причиненного убытка 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 | 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) | Компенсация причиненного убытка согласно УПТ |
|  | Проведение Агентом вынужденного обмена **(при отсутствии мест** **в оригинальном классе**) на другой класс бронирования (бренд) без перерасчета тарифа | Разница между новым и старым тарифом 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 за каждый авиабилет или за каждый EMD. |
|  | Несвоевременная аннуляция мест в подтвержденном индивидуальном или групповом бронировании, в результате которой место осталось нереализованным; | Компенсация причиненного убытка. |
| 40 | Несоблюдение кассиром «ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ О ПРОДАЖЕ СУБСИДИРУЕМЫХ ПЕРЕВОЗОК АО "АВИАКОМПАНИЯ"ЯКУТИЯ» при оформлении субсидированных перевозок для определенных категорий граждан |  |
| 40.1 | Отсутствие запроса для подтверждения и бронирования квоты в истории PNR | Штраф 3000 рублей. |
| 40.2 | Неправильное введение типа льготы при бронировании квоты  | Оплата разницы между примененным тарифом и минимальным тарифом на день продажи для каждого пассажира |
| 40.3 | Оформление агентом субсидированной перевозки на одном бланке по 2-м полётным сегментам (кроме трансферной перевозки) | Штраф 3000 рублей. |
| 40.4 | Оформление агентом субсидированной перевозки при исчерпании квоты на балансе пассажира, обнаруженное до вылета | Снятие мест Перевозчиком, возврат авиабилетов по УПТ. |
| 40.5 | Оформление агентом субсидированной перевозки при исчерпании квоты на балансе пассажира. Обнаруженное после вылета | Оплата разницы между примененным тарифом и минимальным тарифом на день продажи для каждого пассажира |
| 40.6 | Изменение агентом паспортных данных в PNR с оформленной субсидированной перевозкой (за исключением YSUBMOW) | Оплата разницы между примененным тарифом и минимальным тарифом на день продажи для каждого пассажира |
| 40.7 | Изменение агентом даты вылета с оформленной субсидированной перевозкой (за исключением YSUBMOW) | Оплата разницы между примененным тарифом и минимальным тарифом на день продажи для каждого пассажира |
| 40.8 | Проведение агентом именного обмена в PNR с оформленной субсидированной перевозкой (за исключением YSUBMOW) | Оплата разницы между примененным тарифом и минимальным тарифом на день продажи для каждого пассажира |