**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЙ ФЛАЙ"**

**(ООО " АЙ ФЛАЙ")**

### ===============================================================

# АDM политика ООО «АйФлай» (F7, ФЛ)

Настоящая документированная процедура является нормативным документом, регламентирующим процесс возмещения ущерба, нанесенного Авиакомпании неправомочными действиями Агентов.

# Нарушения и применяемые санкции:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Перечень нарушений | Санкции |
| Возмещение ущерба | Размер штрафа |
| 1 | Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров. | \_ | 2 500 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 2 | Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира. Многократное (более 3-х раз подряд в течение 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса. | \_ | 2 500 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 3 | Неправильное применение Агентом тарифов, сборов, скидок и УПТ. | Разница тарифов и сборов. | 25% от суммы разницы тарифов и сборов за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 4 | Необоснованное оформление Агентом вынужденного обмена/отказа от полета, а также невзыскание платы при добровольном обмене/расторжении пассажиром договора перевозки. | Сумма зарегистрирован ных сборов. | 4000 рублей за каждый случай. |
| 5 | Неправомерное удержание Агентом штрафов при оформлении вынужденного обмена/отказа пассажира от полета и неперечисление штрафа в Авиакомпанию. | 100% штрафов и неправомерно удержанных сумм. | 10% от стоимости перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 6 | Замораживание мест путем самостоятельного установления Агентом элемента «TIME LIMIT» в АСБ с нарушением правил бронирования и невозврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком. | \_ | 1000 рублей за каждый случай. |
| 7 | Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки, отраженной в УПТ. | 100% суммы ущерба. | 1000 рублей за каждый случай. |
| 8 | Ревалидация авиабилета, при отсутствии оснований, без письменного подтверждения Перевозчика. | \_ | 1000 рублей за каждый случай. |
| 9 | Оформление авиабилета с нарушением минимального стыковочного времени, установленного системой бронирования, повлекшего опоздание пассажира на стыковочный рейс. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости перевозки соответствующего класса бронирования за каждый случай. |
| 10 | Несоответствие класса бронирования в PNR и уровня примененного тарифа, зарегистрированного по данному классу. | 100% суммы ущерба. | 1 500 рублей за каждый случай. |
| 11 | Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, условиях применения тарифа перевозки, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок авиакомпании, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные обращения). | 100% суммы ущерба. | 1000 рублей за каждый случай. |
| 12 | Выписка Агентом авиабилета без реально подтвержденного места, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 13 | Уклонение Агента от выплаты пассажиру причитающихся к возврату денежных средств при отказе от перевозки (непредоставление документов по оформленным возвратам, подтверждающих финансовый расчет с пассажиром), повлекшее жалобу пассажира. | 100% суммы ущерба. | 25% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 14 | Самостоятельное изменение фамилии пассажира в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира при переводе фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также, если изменения разрешены УПТ, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком. | \_ | 10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 15 | Создание/изменение записи в бронировании (PNR) с невнесением 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. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR. |
| 16 | Оформление перевозки по трансферным/стыковочным маршрутам не в едином PNR, штраф применяется к Агенту, в случае возникновения претензии со стороны пассажира, в связи с некорректным оформлением. | 100% сумма ущерба. | 20% от стоимости забронированной перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 17 | Непредоставление оригиналов воинских перевозочных документов (далее – ВПД) Перевозчику в течение 30 (тридцати) дней с даты оформления перевозки.  | - | 2000 рублей за каждый случай. |
| 18 | Нарушение правил бронирования и оформления групповых перевозок, утвержденных Перевозчиком | \_ | 1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 19 | Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокировки мест под продажу на рейсе («заморозка» мест) менее чем за 48 часов до вылета. | \_ | 1000 рублей за каждое«замороженное» место. |
| 20 | Неверный код услуги RFISC при выпуске ЕМД. Некорректный ввод информации в маску ЕМД.Выпуск ЕМД на неподтвержденную перевозчиком услугу. | \_ | 500 рублей за каждый случай. |
| 21 | Оформление авиабилетов без подтвержденного перевозчиком запроса на специальные услуги (ASVC), требующих обязательного согласования согласно правилам Авиакомпании. | 100% сумма ущерба. | 1000 рублей за каждую услугу. |
| 22 | Невнесение контактного номера телефона пассажира. | 100% сумма ущерба. | 2000 рублей за каждый случай |
| 23 | Невнесение контактного адреса электронной почты пассажира. |  | 500 рублей за каждый случай |

#

# Контактная информация:

|  |  |
| --- | --- |
| Контактный центр Авиакомпании : | тел.: +7 (495) 642-87-80 кнопка «2» на автоответчике или вн. 1115. Режим работы – ежедневно с 9:00 до 18:00 по времени Москвы.E-mail : vopros@iflyltd.ru  |