**ADM-политика ООО «Авиакомпания «Победа»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Перечень нарушений*** | ***Перечень санкций*** |
| 1. ***Бронирование и продажа авиабилетов и услуг***
 |
|  | Билеты не включены в отчет | Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения |
|  | Создание фиктивных и тестовых бронирований на рейсах без согласования перевозчика | 5000 руб за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка  |
|  | Неверный расчет агентского вознаграждения | Сумма разницы агентского вознаграждения |
|  | Неправильное применение тарифа/скидки | 5000 руб, и разница тарифов (за вычетом суммы разницы агентского вознаграждения)  |
|  | Создание ручной маски для выписки билетов (кроме случаев с авторизацией от перевозчика) | 5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, добор до нормального тарифа за каждое забронированное место |
|  | Создание одним агентом дубликатов и множественных бронирований на одного пассажира  | 5000 руб за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка |
|  | Использование неверной/неразрешенной формы оплаты перевозки | Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения |
|  | Самостоятельное установление элемента «TIME LIMIT» в PNR с нарушением правил бронирования и не возврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком | 5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки |
|  | Корректировка поля имени (ФИО и/или данные документов) без взимания корректного штрафа | 5000 руб, а также корректная сумма штрафа |
|  | Несоответствие (в том числе, занижение) стоимости авиабилета, указанной в маршрут-квитанции (тариф + таксы и сборы) опубликованной итоговой стоимости перевозки, рассчитанной и отображенной в соответствующей системе бронирования | 5000 руб. за каждый авиабилет, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента |
|  | Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места, за исключением случаев с разрешения Перевозчика | 5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, плюс компенсация причинённого убытка |
|  | Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете | 5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, плюс добор до стоимости нормального тарифа на дату продажи |
|  | Оформление воздушных перевозок с нарушением минимального стыковочного времени, установленного правилами Перевозчика | 5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка |
|  | Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (РБГ, РМГ, РВГ, АГА, воинские, и др. перевозки), особых видов перевозок (групповые, и др.), неуказание корректного типа пассажира, установленных Перевозчиком | 5000 руб. за каждый авиабилет за каждого пассажира, а также компенсация причиненного убытка |
|  | Оформление услуг, запрещенных к оформлению агентам ТКП (согласно инструкции в Истоке) | 5000 руб. за каждый оформленный ЭМД, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента |
|  | Некорректное бронирование и оформление услуг на ЭМД | 5000 руб., плюс сумма разница оплаты |
|  | Незаполнение контактных данных клиента (в т.ч. email, контактный телефон), повлекшее за собой невозможность оповещения клиента в случае сбойной ситуации | 5000 руб. за каждого оформленного пассажира, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента |
|  | Несоответствие нормы и/или габаритов ручной клади или бесплатного провоза багажа, указанных в маршрутной квитанции, опубликованным в системе бронирования. | 5000 руб. за каждый авиабилет, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента |
|  | Оформление ЭМД на неподтвержденную услугу | 5000 руб. за каждый оформленный ЭМД |
|  | Непредставление и/или нарушение сроков отчетности в ТКП по воинским перевозкам  | 5000 руб. за каждый авиабилет/ЭМД, а в случае недосыла в следующем отчетном периоде, полная компенсация стоимости перевозки  |
|  | Полная замена пассажира | 5000 руб., плюс добор до 100% стоимости нормального тарифа нового билета, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента |
|  | Оформление билета в групповом бронировании по тарифу отличному от согласованного Авиакомпанией | 5000 руб за каждый авиабилет, а также разница между одобренной и оплаченной суммой |
|  | Оформление билета в групповом бронировании с указанием нормы провоза багажа, отличной от согласованной с Авиакомпанией. | 5000 руб, а также компенсация причиненного убытка |
|  | Сокращение мест в групповом бронировании без уведомления Авиакомпании | 5000 руб, а также стоимость каждого неоформленного билета. |
|  | Изменение данных клиента в групповом бронировании менее 24 часов до вылета без уведомления перевозчика | 5000 руб |
|  | Оформление депозита на сумму меньшую, чем согласовано с Авиакомпаний | 5000 руб, а так же разница между предложенной и оплаченной суммой |
|  | Заморозка мест: умышленное создание бронирований с целью блокирования мест на рейсе, включая последовательное создание цепочки бронирований по мере истечения тайм-лимита | 100% от стоимости тарифа Y класса за каждое заблокированное место |
| 1. ***Возвраты и обмены***
 |
|  | Не взыскан/неверно рассчитан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки; нарушение правил, инструкций Перевозчика при возврате/обмене | 5000 руб. за каждый авиабилет, за каждого пассажира, а также сумма/сумма разницы сбора/платы при расторжении (изменении условий) договора перевозки за вычетом агентского вознаграждения |
|  | Возврат билетов, запрещенных к возврату, нарушение правил, инструкций Перевозчика при возврате | 5000 руб, а также сумма 100% от тарифа |
|  | Вынужденный обмен билетов, запрещенных к вынужденному обмену, нарушение правил, инструкций при обмене | 5000 руб, плюс 100% от нормального тарифа на дату операции обмена |
|  | Проведение добровольного возврата ЭМД вместо вынужденного | 5000 руб, а также компенсация причиненного убытка |
|  | Проведение добровольного возврата ЭМД вместо аннуляции при возможности аннулирования | 500 руб за каждую квитанцию. |
|  | Проведение возврата в ГРС Сирена вместо запроса в ЛК на сайте ТКП  для случаев, указанных в RA политике АК (возврат по медицинским показаниям, по смерти, вынужденный возврат без признака ВВ в брони и пр.) | 5000 руб. за каждый документ, а также 100% от тарифа, если билет не подлежит возврату |
|  | Непредоставление по требованию перевозчика документов, подтверждающих возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по возвращенным билетам | Сумма возврата по возвращенному билету |