**Приложение 1**

**К Приказу Председателя Правления АО «Uzbekistan airways»**

**от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_**

**ADM-политика АО «Uzbekistan airways» для агентов, аккредитованных в системах IATA BSP, ARC USA и ТКП-CBBT**

**Ташкент 2022**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Настоящий документ является официальной ADM политикой авиакомпании АО «Uzbekistan airways», применяемой при выставлении дебетовых (ADM- Agency Debit Memo) и кредитовых (ACM-Agency Credit Memo) извещений Агентам, аккредитованным в системах BSP IATA, ARC USA и ТКП-СВВT.
	2. Данный документ разработан на основании:
* Резолюций IATA 850m, 812, 818g, 866 и 890;
* Нормативных документов СВВТ (Системы взаиморасчётов на воздушном транспорте) для агентов, аккредитованных в системе ТКП.
	1. Если при ведении претензионной работы с Агентами, аккредитованными в системе ТКП, обнаружится, что изложенный ниже стандартный порядок работы с претензиями не совпадает с порядком, установленным опубликованными ТКП «Положением о ведении претензионной работы» и «Стандартным договором», то в таких случаях будут применяться положения указанных документов ТКП.
	2. ADM политика авиакомпании определяет такие обстоятельства и нарушения правил продажи пассажирских перевозок, при которых Агентам, аккредитованным в системах BSP IATA, ARC USA и ТКП-СВВT, будут направляться дебетовые агентские извещения/авизо (далее по тексту – ADM или Agency Debit Memo), которые служат для уведомления Агента о том, что Агент должен оплатить авиакомпании, выставившей ADM, указанную в таком ADM сумму, по причинам, также указанным в этом ADM.
	3. Публикация ADM политики и выставление ADM являются легитимным, единым и стандартным для всех авиакомпаний инструментом учёта, используемым для сбора сумм или внесения корректировок в транзакции Агента, в отношении оформления и использования стандартных перевозочных документов (билетов и EMD), оформляемых Агентом.
	4. АО «Uzbekistan airways» публикует и поддерживает свою политику формирования ADM, используя BSPIink (для Китая – ASD), My ARC и систему TCH Connect, которые будет использоваться для отправки агентам системных оповещений о любых изменениях в политике ADM АО «Uzbekistan airways». BSPIink (ASD для Китая), MyARC и TCH Connect (функция Личный кабинет) – для агентов, аккредитованных соответственно в системах BSP, ARC и ТКП, являются инструментами, посредством которых должны выставляться счета и оспариваться ADM.
1. **ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ADM**
	1. Авиакомпания вправе формировать и выставлять агенту ADM за нарушения, допущенные при бронировании и/или оформлении перевозочных документов с расчётным кодом Авиакомпании с целью взимания доплат/штрафных сборов или внесения корректировок в операции агента по оформлению стандартных перевозочных документов, независимо от того, какие авиакомпании включены в маршрут, указанный в билете.
	2. ADM должны выставляться в течение девяти (9) месяцев после даты завершения перевозки. ADM, относящиеся к произведённым Агентом возвратам сумм, оплаченным за оформленные билеты/EMD, должны быть обработаны в течение девяти месяцев после того, как такой возврат был сделан Агентом. Любые действия по выставлению ADM, предпринимаемые по отношению к Агенту и инициированные по истечении указанных периодов, должны урегулироваться между авиакомпанией и агентом в двустороннем порядке вне систем BSP, ARC и СВВТ.
	3. Выставленные ADM обрабатываются через BSP/ARC TCH Connect (функция Личный кабинет - далее по тексту - функция ЛК) в течение 30 дней.
	4. ADM, направляемые Агенту, должны содержать подробную информацию о том, по какой причине с Агента взимаются суммы, указанные в каждом таком ADM.
	5. За исключением случаев, когда согласовано и указано иное, ADM не должны использоваться для сбора издержек в пользу третьих лиц, непосредственно не связанных с первоначальным оформлением билета для пассажирского маршрута.
	6. Агенту также должен быть предоставлен номер телефона и адрес электронной почты лица или отдела, который выпустил или обрабатывает соответствующее ADM.
	7. Если при выставлении авиакомпанией какого-либо ADM, который направляется по поводу ошибочной транзакции, возникают какие-либо суммы административных расходов, связанных с созданием такого ADM, то такие расходы должны быть включены в тот же самый ADM. В этом случае Агент должен быть информирован о включении административного сбора в сумму, указанную в ADM.
	8. Любое выставляемое ADM должно относиться только к одной транзакции и не может использоваться для группировки различных не связанных между собой транзакций. Тем не менее, в одно и то же ADM может быть включено более одного сбора, если причина для выставления таких сборов одинаковая. В этом случае к ADM должен быть приложен подробный список выставляемых сборов.
	9. В отношении одного и того же первоначального оформленного билета должно быть выпущено не более одного ADM. Если в отношении того же самого билета возникает более одного ADM, то они должны быть обозначены как выставленные для корректировки ADM, ранее уже выпущенного для этого билета.
	10. Если при продаже билета Агент использует автоматизированную систему расчёта общей стоимости билета, включая стоимость перевозки, налоги, ставки и сборы, относящиеся к оплате перевозки и последующему оформлению билета на поездку, и при этом Агент не совершал никакого вмешательства в расценку этого билета, то для такого билета, стоимость которого автоматически рассчитана системой продажи, в авиакомпанию должен быть направлен индикатор способа расчёта тарифа (FCMI) в соответствии с требованиями резолюций IATA PSC 722f и 722g для обозначения того, что использовалось автоматический расчёт стоимости билета. Авиакомпания должна обеспечить передачу индикатора FCMI Агенту в случае выставления ADM.
	11. Если установлено, что ADM выпущено ошибочно, оно должно быть отозвано и аннулировано. При этом выставленная сумма, а также любые административные сборы, если они были начислены и взысканы, должны быть отозваны и возвращены Агенту.
	12. При отзыве ADM или уменьшения выставленной Агенту суммы по любой причине, кроме ошибочного выпуска ADM, применение административных сборов должно быть урегулировано напрямую между Агентом и Авиакомпанией.
	13. Если ошибка Агента, повлёкшая за собой выставление ADM, была вызвана сбоем в GDS (Global Distribution System), то Агент обязан оплатить оформленное ему ADM в порядке, указанном в данном документе, а затем напрямую связаться с GDS для возмещения убытка, не вовлекая в данный процесс авиакомпанию за исключением случаев, требующих предоставления получаемой от авиакомпании дополнительной информации.
	14. ADM, которое было включено в счёт BSP, будет выставлено агенту для оплаты. Любые последующие споры по такому ADM должны разрешаться между авиакомпанией и агентом.
	15. Если IATA/ARC/ТКП отменит аккредитацию одного или нескольких офисов Агента, то Авиакомпания оформит ADM на имя главного агентского офиса, либо на имя другого дополнительного офиса, одобренного BSP IATA/ARC USA/ТКП.

**3. ОСПАРИВАНИЕ ADM**

* 1. Агент может оспорить любое ADM, выставленное ему авиакомпанией по какой-либо причине, за исключением ADM, выпущенных как средство сбора возвратных платежей по кредитным картам, для которых применяются процедуры, предусмотренные Reso IATA 890. Оспаривание выставленного ADM производится с использованием функции Dispute в системе BSPlink/MyARC и функции ЛК в системе TCH Connect.
	2. Агент должен в течение не более пятнадцати (15) дней оспорить ADM до его отправки в систему взаиморасчётов для включения в счёт, выставляемый агенту. Если ADM будет оспорен в указанный срок до передачи его для включения в счёт и последующего выставления для оплаты, то такой ADM будет обозначен как оспоренный и не будет включён в счёт.
	3. Если агент оспаривает ADM, выставленное авиакомпанией, он должен подкрепить своё опровержение необходимой и дополнительной документацией, включая, но не ограничиваясь:
* информацией о бронировании, стоимости перевозки с указанием применяемого тарифа на дату выписки, если ADM оформлено по причине некорректного расчёта стоимости билета в GDS;
* подтверждающими документами, объясняющими причину оспаривания ADM, если ADM оформлено по причине отсутствия документов, подтверждающих право пассажира на перевозку по специальным условиям и/или по причине вынужденного обмена/возврата.
	1. Все отклонённые или оспоренные агентом ADM должны быть своевременно обработаны авиакомпанией в течение шестидесяти (60) дней с того момента, как Агент оспорил ADM в системе BSPLink/MyARC/ЛК TCH Connect.
	2. Оспоренное Агентом ADM будет принято на рассмотрение авиакомпанией при условии, что вся доказательная документация приложена к оспоренному ADM. Если такая документация не будет предоставлена, возражение агента по ADM будет отклонено, и агент будет обязан оплатить ADM в установленном порядке.
	3. При рассмотрении оспоренного агентом ADM авиакомпания вправе запросить у агента дополнительную информацию.
	4. Если при оспаривании агентом ADM в ходе его рассмотрения будет установлено, что выставление этого ADM было правильным, Авиакомпания уведомит об этом Агента и BSP/ARC и первоначально представленное ADM будет обработано и включено в счёт. Если в результате рассмотрения, оспоренного агентом ADM, будет установлено, что выставленное агенту ADM нуждается в корректировке, авиакомпания представляет агенту и BSP/ARC скорректированное ADM в виде нового ADM, и в этом случае будет обрабатываться и включаться в счёт только такое новое ADM.
	5. Если будет доказано, что ADM оформлено ошибочно и авиакомпания согласится с оспариванием ADM агентом, то такое ADM должно быть отозвано.
1. **Язык формирования ADM**

ADM для BSP и ARC формируется на английском языке. Для BSP RU может использоваться русский язык.

Для ТКП используется русский язык.

1. **Контактная информация**

*Электронные адреса:* okpa@uzairways.com

Elena.Varganova@uzairways.com

Khabiba.Rustamova@uzairways.com

Teл. +998 71 254 96 77

 +998 78 140 46 86

1. **Причины оформления ADM и применяемые штрафы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Причины оформления ADM** | **Перечень штрафных санкций** |
| **Процедуры бронирования** |
|  | **Бронирование с намеренным удержанием мест, включая, но не ограничиваясь:*** Создание фиктивных бронирований, в том числе бронирований с указанием в них фиктивных или уже использованных номеров билетов и/или указанием фиктивных имён пассажиров;
* Создание дублированных/множественных бронирований на одного и того же пассажира(ов), в том числе в разных GDS, или создание нескольких полётных сегментов в одной брони в одном и том же пункте продажи при очевидной возможности использования пассажиром(ами), указанным(и) в брони, лишь некоторых из них;

ВНИМАНИЕ: Исключение составляют случаи, когда сделан запрос на изменение бронирования, что предполагает сохранение места на каком-либо рейсе в ожидании подтверждения запрошенного альтернативного бронирования; * Все транзакции бронирования и отмены, созданные для одного и того же пассажира, одного и того же рейса/ов, одной и той же даты полета/ов более 3х раз;
* Создание дополнительных полётных сегментов в бронировании, для которого уже оформлен авиабилет, без переоформления такого авиабилета в течение 1 часа;
* Полная замена фамилии и/или имени пассажира в брони после ее подтверждения;
* Неаннулирование мест при отказе пассажира от перевозки в случае возврата или переоформления авиабилета;
* Аннуляция билета командой «VOID», если в течение одного часа после такой аннуляции не оформляется новый билет и если все связанные сегменты не аннулируются в PNR;
* Удержание мест на экране с периодическим обновлением или без обновления и без создания бронирования в течение более, чем 20 минут;
* Любые другие не указанные выше способы намеренного удержания мест без оформления авиабилетов.
 | Штраф 100 EUR за каждое намеренно блокируемое место |
|  | Создание Агентом более трёх повторных транзакций бронирования и последующей отмены дублирующих транзакций для одного и того же пассажира одного и того же рейса на одну и ту же дату (Churned). | Штраф 50 EUR за каждый выявленный случай на каждом полётном сегменте |
|  | Создание тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования без уведомления и разрешения Авиакомпании  | Штраф 50 EUR за каждый полётный сегмент  |
|  | Аннуляция полётных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведённые без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки.  | Штраф 100 EUR за каждую бронь/билет и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Неаннулирование агентом в используемой им GDS/CRS неактивных сегментов PNR, имеющих статус HX/UC/UN/HL/NO и аннулированных в хостовой системе авиакомпании-оператора рейса вследствие истечения тайм-лимита в течение 24 часов после получения сообщения об аннуляции сегмента, но не позднее чем за 24 часа до вылета рейса. | Штраф 25 EUR за каждый сегмент |
|  | Невнесение агентом в бронь реальных контактных данных, имеющихся у пассажира, что привело к невозможности информирования пассажира об изменении расписания/отмене рейса, предъявлении пассажиром финансовых претензий к перевозчику, связанных с понесёнными пассажиром дополнительными расходами. | Штраф 25 EUR за каждую бронь и возмещение убытка при его возникновении  |
|  | Отсутствие или внесение неверных данных пассажира (либо внесение данных в неправильном формате) в элементы SSR DOCO, DOCS, DOCA брони согласно требованиям соответствующей национальной программы API. | Штраф 25 EUR за каждый неверно внесенный или невнесенный формат |
|  | Невнесение в элемент SSR брони информации о пассажирах специальных категорий (пассажиры, перевозящие животных, больные пассажиры, пассажиры на носилках и инвалидных креслах, несопровождаемые дети, пассажиры с маленькими детьми и пр.). | Штраф в размере 15 EUR за каждого пассажира и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Оформление авиабилетов с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования (в том числе, при бронировании транзитной перевозки, созданном и оформленном отдельными авиабилетами). | Штраф в размере 50 EUR за каждого пассажира и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Использование для бронирования мест одного GDS и оформления билета в другом GDS. | Штраф в размере 25 EUR за каждого пассажира |
| **Расчёт стоимости и оформление перевозки и услуг** |
|  | Неверно рассчитана/указана сумма стоимости перевозки, включая:* неверно рассчитанную/указанную сумму тарифа;
* неверно рассчитанную/указанную/не полученную сумму такс и сборов.
 | Возмещение убытка при его возникновении  |
|  | Несоблюдение/нарушение условий применения тарифов и скидок, в том числе нарушение правил комбинирования тарифов, сроков оплаты и оформления билета после произведенного бронирования, нарушение ограничений, установленных для stop-over, требований минимальной остановки, сезонности. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Применение специального тарифа или скидки, установленной для определенной категории пассажиров, при оформлении авиабилета/EMD для пассажира, не относящегося к такой категории. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении  |
|  | Не предоставление документов, подтверждающих право пассажира на оплату авиабилета/EMD с применением скидки. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Несоответствие класса бронирования в PNR и авиабилете, в том числе на участках другого перевозчика при оформлении перевозки по соглашению Interline. | Штраф в размере 100 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Применение неверного курса валют при оформлении авиабилета/EMD. | Возмещение убытка при его возникновении |
|  | Оформление авиабилетов без подтвержденногобронирования. | Штраф в размере 100 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Оформление EMD для оплаты услуги без подтверждённого бронирования этой услуги. | Штраф в размере 50 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Отсутствие в брони данных о документе, удостоверяющем личность пассажира, или внесение фиктивных данных о документе. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Выполнение возвратов билетов через BSPLink и вручную (двойной возврат). | Штраф в размере 50 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Не взыскан или неверно рассчитан штраф/сбор/оплата при возврате/переоформлении авиабилета.  | Возмещение убытка при его возникновении |
|  | Возврат/переоформление авиабилетов, запрещённых к возврату/переоформлению. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Отсутствие подтверждённых оснований при выполнении вынужденного возврата. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Аннуляция авиабилетов командой «VOID» в срок более, чем 1 час после его оформления без взимания сбора за переоформление или возврат. | Сбор за возврат/переоформление, установленный правилами применения тарифа, использованного для оплаты авиабилета  |
|  | Полное изменение имени пассажира в брони после оформления авиабилета. | Штраф в размере 100 EUR за каждый случай и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Оформление авиабилета на нейтральном стоке (BSP, ТКП) с расчетным кодом 250, если HY не участвует в такой перевозке. | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Неправильный расчет тарифа/такс/сборов или неправильное оформление билетов/EMD по вине GDS (при продаже перевозок HY в сторонних GDS). | Возмещение убытка при его возникновении |
|  | Невыполнение переоформления/ревалидации билета в течение 24 часов после внесения изменений в бронь, но не позднее времени вылета рейса, для которого было сделано первоначальное бронирование.  | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Аннулирование PNR при наличии авиабилета, прошедшего в перевозке согласно полетным сегментам.  | Штраф в размере 25 EUR и возмещение убытка при его возникновении |
|  | Оформление EMD с применением неверного кода услуги RFISC. | Штраф в размере 15 EUR |
| **Формирование отчетности по выполненным продажам** |
|  | Оформленный/переоформленный авиабилет или EMD не включены в отчет за соответствующий период.Для агентств, аккредитованных ТКП, возмещение убытка согласно Стандартному договору». | Полная стоимость авиабилета и/или EMD, штраф в размере 100 EUR за каждый авиабилет и 50EUR за каждый EMD |
|  | Завышена сумма комиссии (неверно рассчитанная комиссия за продажу, неверно пересчитана или не пересчитана комиссия при возврате/переоформлении авиабилета). | Возмещение убытка при его возникновении |
| **Прочее** |
|  | Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика. | Возмещение убытка при его возникновении |
|  | Иные нарушения правил бронирования и оформления стандартных расчётных документов, повлёкшие за собой возникновение ущерба Авиакомпании. | Возмещение убытка при его возникновении  |