



ЮТэйр – Пассажирские авиалинии

20.01.2016 № 4р-1349/16
На № _____ от _____

ADM политика ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр»

Настоящим сообщаем, что в соответствии с Резолюцией IATA 850 (см. Passenger Agency Conference Resolutions Manual) ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» осуществляет следующую политику в отношении ADM для агентов ТКП и BSP/ARC. Применяются все положения правил Конференции Пассажирских Агентств. Данная ADM политика заменяет предыдущую версию и стандартную политику ТКП, и вступает в силу с 01.02.16г.

1. Термины и определения

ADM политика – документ, регламентирующий работу с агентской сетью, включающий в себя перечень возможных нарушений (несоблюдение УПТ, правил бронирования, продажи) с соответствующими штрафными санкциями, а также процедуру их урегулирования.

BSP (Billing and Settlement Plan) - международная система взаиморасчетов на воздушном транспорте.

BSPlink – система, использующая Интернет-платформу, созданная по заказу IATA и функционирующая для обеспечения доступа Агентств и Авиакомпаний к информации в отношении их участия в системе BSP, а также для взаимного обмена информацией между отдельными Авиакомпаниями и Агентами.

Агент - физическое или юридическое лицо, располагающее одним или несколькими пунктами продажи (офисами), необходимым оборудованием и персоналом для проведения операций по продаже авиатранспортных услуг.

Агентское вознаграждение - сумма, выплачиваемая Агенту в качестве полного расчета за услуги, оказанные им Авиакомпанией.

Агентское дебиторское уведомление (Agency Debit Memo - ADM) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности Агента перед Авиакомпанией.

Агентское кредиторское уведомление (Agency Credit Memo - ACM) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности Авиакомпании перед Агентом.

Оспаривание ADM - аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством BSPlink/СИБ или напрямую.

Система взаиморасчетов BSP - метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и выписка Стандартных перевозочных документов и других отчетных форм, и расчеты по данным документам между авиакомпаниями - участниками системы BSP с одной стороны и аккредитованными Агентствами - с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP, а также Приложениях к ней.

Система интерактивного взаимодействия (СИБ) ТКП - программно аппаратный комплекс, обеспечивающий участникам СВВТ (Система взаиморасчетов на воздушном транспорте) возможность ввода и согласования нормативных, распорядительных, расчетных и иных документов в расчетную систему ТКП в электронном виде.

Таксы и сборы – устанавливаемая перевозчиком или другими компетентными органами плата, взимаемая за дополнительные услуги при воздушной перевозке пассажира, багажа или груза.

ТКП (Транспортная клиринговая палата) - организация, учрежденная авиакомпаниями России и стран СНГ в соответствии с распорядительными документами Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации с главной целью обеспечения расчетов по выручке между Агентствами и авиаперевозчиками в условиях перехода на рыночные методы хозяйствования.

2. Общие положения

2.1 В соответствии с Резолюцией 850m IATA ПАО "Авиакомпания "ЮТэйр" (298) (далее Авиакомпания) стремится сделать свою ADM политику прозрачной и понятной всем Агентам.

2.2 Агенты несут ответственность за надлежащую выписку билетов в соответствии с тарифами и общими правилами перевозки Авиакомпании.

2.3 В данной политике использованы некоторые положения Резолюции 830a в отношении нарушения процедур бронирования и оформления билетов.

2.4 Нарушения в области бронирования и оформления билетов представлены для повышения осведомленности по фактически применяемым практикам и политикам.

3. Область применения

3.1 Авиакомпания выставляет ADM для сбора денежных средств или для внесения изменений в бухгалтерские операции Агентов в отношении выписки и использования стандартных перевозочных документов, выписанных Агентом или по его запросу, независимо от того, какие авиакомпании включены в маршрут-квитанцию (в том числе в рамках соглашений M2 и SPA).

4. Причины выставления ADM и применяемые санкции

	Перечень нарушений	Перечень санкций
1.	Билеты не включены в отчет	Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения
2.	Неверный расчет агентского вознаграждения	Сумма разницы агентского вознаграждения.
3.	Установление тайм - лимита в Passenger Name Record (далее PNR) с нарушением правил бронирования	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
4.	Не предоставление документов, подтверждающих транзакцию по кредитной карте, в случае выставления претензии со стороны платежной системы в связи с отказом держателя карты от оплаты.	Возмещение убытков Перевозчика.
5.	Продажа билета по карте, оплата по которой Авиакомпанией не принимается.	Возмещение убытков Перевозчика.
6.	Несоблюдение правил применения тарифов/скидки	Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
7.	Не взыскан/неверно рассчитан штраф (сбор/плата) при расторжении (изменении условий) договора перевозки	Сумма / сумма разницы сбора/платы при расторжении (изменении условий) договора перевозки за вычетом агентского вознаграждения
8.	Самостоятельное изменение фамилий пассажиров в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии или имени пассажира и перевода Фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также при согласовании Перевозчиком	100 (сто) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
9.	Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании	100 (сто) долларов за каждое место, а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
10.	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)

11.	Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете	Возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
12.	Отсутствие в PNR и/или некорректное/неправильное указание в авиабилете данных о документе удостоверяющее личность пассажира	Возмещение убытков Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
13.	Неправильное применение АГС	Сумма разницы АГС
14.	Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки	Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения
15.	Оформление билета без реально подтвержденного места, за исключением случаев разрешенных Перевозчиком	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
16.	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место) на рейсе в течение недели на одном направлении
17.	Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира в случае, если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и перевозчику были причинены и и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику	Возмещение убытков Перевозчика. Штраф 100 (сто) долларов за каждое PNR
18.	Аннуляция бронирования и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его управомоченного лица с отказом от перевозки	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
19.	Удержание мест на рейсе более чем на 30 мин. без создания бронирований/сохранение брони	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место)
20.	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком	Возмещение убытков Перевозчика и штраф 10 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)

21.	Изменения на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета	100 (сто) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
22.	Бронирование групп путем создания индивидуальных PNR.	10 (десять) долларов Штраф удерживается за каждый случай (место),
23.	Предоставление неверной информации об условиях перевозки пассажира (обмена/возврата бланка) и норме провоза багажа	10(десять) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место), а также возмещение убытков в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика
24.	Самостоятельное изменение данных в маршрут - квитанции	500 (пятьсот) долларов. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)

В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/отключить пульта для оформления авиабилетов на рейсы Авиакомпания с последующим прекращением сотрудничества.

5. Валюта выставления ADM

5.1 ADM формируется в той же валюте, в которой составлен отчет по оформленным билетам. Для перевода валют используется курс IATA на дату выставления ADM.

6. Основные положения

6.1 ADM выставляется через BSPlink/СИВ/напрямую:

6.1.1 в течение 9 месяцев с последней даты поездки или если последнюю дату путешествия установить не представляется возможным, за основу берется окончание срока действия авиабилета;

6.1.2 в течение 9 месяцев после осуществления Агентом возврата денежных средств по билету.

6.2 Если ADM выставляются по истечении 9 месяцев, то все операции по нему, включая выставление, осуществляются только напрямую между Авиакомпанией и Агентом.

6.3 Любое ADM относится к определенным операциям и не будет использоваться для группировки несвязных операций вместе, тем не менее, в одноADM может включаться более одного сбора по одному виду оплаты.

7. Процедура оспаривания ADM через системы BSP, ТКП и напрямую

Правила, представленные ниже, основаны на Резолюции IATA 850m, 818g Приложение А, 832 п.1.7.11. и инструкции ТКП «Положение о ведении претензионной работы».

7.1 Агенту BSP предоставляется от 14 до 30 календарных дней в зависимости от BSP на рассмотрение и оспаривание ADM до предоставления в систему BSP для взаиморасчетов. При оспаривании ADM до представления их в систему BSP для обработки, ADM регистрируется в качестве оспариваемого и не включается в расчеты.

7.2 Все диспуты должны быть инициированы Агентами BSP в течение 30 календарных дней с момента получения ADM.

7.3 Все оспаривания BSP Агентов рассматриваются и урегулируются Авиакомпанией в течение 60 календарных дней после получения ADM.

7.4 Если Авиакомпания признает недействительность ADM до его поступления в систему BSP для взаиморасчетов, данное ADM будет отменено.

7.5 ADM, включенное в счет системы BSP, подлежит оплате. Любое оспаривание такого ADM, при подтверждении Авиакомпанией, будет осуществляться напрямую и в случае необходимости может быть выпущено Агентское Кредиторское Уведомление (АСМ).

7.6. Если Авиакомпания отклонит оспаривание, BSP Агент будет уведомлен о причине данного решения.

7.7 В отношении прямых Агентов ADM выставляется напрямую, а именно, оформляется на фирменном бланке Авиакомпания и направляется на электронный адрес Агента.

7.8 Оспаривание ADM прямыми Агентами осуществляется путем направления письма с комментариями на электронный адрес: nataliya.f.ageeva@utair.ru

7.9 Все диспуты должны быть инициированы прямыми Агентами в течение 30 календарных дней с момента получения ADM.

7.10 Процедуры выставления и оспаривания ADM для Агентов ТКП изложены в «Положении о ведении претензионной работы» ТКП.

7.11 В процессе оспаривания Агенты должны предоставить Авиакомпания все подтверждающие документы через BSPlink/СИБ или на электронный адрес: nataliya.f.ageeva@utair.ru

С уважением,

Вице-президент
Департамента
Управления тарифами и загрузкой



В.П.Протасов