



ADM/ACM/Refund applications - политика авиакомпании «Сингапурские авиалинии»

Применяется на территории Российской Федерации
Дата вступления в действие: 15 марта 2015 года

Уважаемые агенты,

Авиакомпания «Сингапурские авиалинии» информирует Вас, что с 15 марта 2015 года вступает в силу новая политика авиакомпании относительно **ADM/ACM/Refund applications**. Данная политика будет применяться к перевозочным документам и бронированиям, оформленным начиная с указанной даты.

В соответствии с резолюцией ИАТА 824 Агент должен осуществлять выписку авиабилетов в полном соответствии с тарифными правилами авиакомпании, с взиманием всех применяемых тарифов, такс и сборов, с соблюдением Общих условий перевозки пассажиров и багажа Авиакомпания, Агентского соглашения о продаже пассажирских перевозок, а также других письменных уведомлений, полученных от Авиакомпания.

Авиакомпания имеет право осуществлять контроль выполнения правильности оформления авиабилетов и выставлять агентские дебетовые уведомления (ADM) в случаях выявленных нарушений.

Авиакомпания «Сингапурские авиалинии» проводит контроль перевозочных документов с валидирующим кодом 618.

Правила оформления агентских дебетовых уведомлений (ADM):

ADM может быть выставлен через BSPlink в течение 9 месяцев со дня осуществления последнего перелета, указанного в авиабилете, или с момента окончания срока действия авиабилета. В случае проведения возврата по авиабилету, в течение 9 месяцев со дня возврата.

ADM не является комиссионным. Т.е. Агент не может удержать комиссионное вознаграждение при выставлении ADM.

Сервисный сбор/штраф за выставление ADM/ACM/Refund applications:

Авиакомпания оставляет за собой право на взимание сервисного сбора за выставление и обработку ACM/Refund applications **в размере 20 евро за каждый документ**. В случае выставления ADM Авиакомпания взыскивает штраф **в размере 20 евро за каждый документ**.

Перечень нарушений правил бронирования, выписки и оформления перевозочных документов:

- Оформленные перевозочные документы не включены в отчет за соответствующий период.
- Перевозочные документы оформлены в любой иной валюте, кроме Российского рубля.
- Перевозочные документы оформлены с использованием кредитных карт American Express (AX) или Diners Club (DC).
- Перевозочные документы оформлены с использованием неликвидных карт (fraud).
- Недобор в тарифе, аэропортовых и других применяемых сборах согласно условиям используемого тарифа и маршрута перевозки.
- Неверный расчет/некорректно взятый процент комиссионного вознаграждения.
- Недобор в штрафах за услугу переписки или возврата авиабилета согласно условиям используемого тарифа.
- Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка.
- Нарушение резолюции ИАТА 852. Оформление перевозочного документа под валидирующим кодом авиакомпании 618 без участия авиакомпании «Сингапурские авиалинии» или SilkAir.
- Оформление перевозочного документа с включением маршрута другого перевозчика при отсутствии соглашения Interline между авиакомпаниями.
- Несоответствие вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика тарифу, по которому оплачена перевозка, в случае оформления авиабилета по соглашению Interline.
- Оформление перевозочного документа с неподтвержденными сегментами, в то время как условие используемого тарифа требует наличия подтверждения всех сегментов.
- Неправильно произведенный возврат/переоформление авиабилета.
- Оформление/переписка авиабилета с нарушением правил endorsement.
- Создание фиктивных или тестовых бронирований. Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира. Бронирование альтернативных сегментов в том же PNR.
- Введение в PNR фиктивных номеров авиабилетов.
- Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо введение заведомо фиктивных паспортных данных.
- Изменение полетных сегментов в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета.
- Несоблюдение технологии внесения контактных данных пассажира в PNR.
- Нарушения порядка использования полетных сегментов по авиабилету.
- Несоблюдения требований перевозчика по внесению OSI (other services information).

Некорректные подтверждения и манипуляции с пунктами вылета-прилета с последующим разъединением сегментов (married segments).

В случае подтверждения и продажи авиабилетов в закрытых для продажи классах бронирования, билеты, оформленные по подобным бронированиям, не будут являться гарантированным подтверждением перевозки пассажира и могут быть аннулированы Авиакомпанией без предварительного уведомления.

Также, при бронировании трансферных рейсов, запрещается удалять или заменять один из совмещенных сегментов (married segments) для подтверждения мест в классе, который отсутствует

на участке, реально используемом пассажиром. Манипуляции по разъединению совмещенных сегментов запрещены как до, так и после транзакции, закрепляющей бронирование.

Агентство, производящее выписку авиабилета, считается ответственным за правильность оформления перевозочных документов по всем бронированиям, даже если они были сделаны субагентами.

За авиабилеты, выписанные с использованием некорректного подтверждения и манипуляцией с пунктами вылета-прилета с последующим разъединением совмещенных сегментов (married segments), выставляется ADM на сумму 300 евро за одного пассажира/направление.

Расчет суммы сервисного сбора/штрафа осуществляется в рублях по курсу обмена, опубликованного в системе бронирования, на дату выставления ADM/ACM/Refund applications.

Контакты

При возникновении вопросов, Вы можете обратиться в авиакомпанию «Сингапурские авиалинии» по следующим координатам:

Москва
Тел.: +7 (495) 937 5920 ext.152
e-mail: imironova@singaporeair.ru

С уважением,
Авиакомпания «Сингапурские авиалинии»