

УТВЕРЖДЕНА
Директором департамента продаж
ПАО «Аэрофлот»

«21» сентября 2015 г.

**ADM – политика ПАО «Аэрофлот» для агентов на территории России/СНГ*/Грузии,
работающих в рамках прямых агентских соглашений и через BSP**

№ п/п	Перечень нарушений правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
1	Оформленные перевозочные документы (в том числе выданные в обмен), не включенные в отчет за соответствующий период	Примененные тариф и сборы (таксы) за перевозку и штраф 100 долларов США за каждый авиабилет или 30 (тридцать) долларов США за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ), электронный многоцелевой документ (EMD) на усмотрение Перевозчика
2	Неверный расчет агентского вознаграждения	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый отчет на усмотрение Перевозчика
3	Не заполнены / неправильно заполнены графы перевозочных документов (согласно правил перевозчика и «Руководства по оформлению перевозочных документов» ИАТА»), отсутствие или некорректное (неполное) отражение информации по оформленным перевозочным документам в отчете. Несоблюдение требований перевозчика при составлении отчетности.	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый отчет или документ на усмотрение Перевозчика
4	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый авиабилет или 30 (тридцать) долларов США за каждый EMD/МСО/ЕВТ на усмотрение Перевозчика
5	Недобор сборов (такс)	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика

6	Не взыскан/неверно рассчитан штраф (сбор/плата) при расторжении (изменении условий) договора перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
7	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR	Штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR
8	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров	Штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR
9	Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира, бронирование альтернативных сегментов в том же PNR (альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования)	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR
10	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	Штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR
11	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый перевозочный документ
12	Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
13	Оформление авиабилета по соглашению «Интерлайн» с несоответствием вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
14	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждое нарушение на усмотрение Перевозчика
15	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое нарушение
16	Не аннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки (в случае войдирования, возврата или переоформления авиабилета)	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое нарушение
17	Внесение изменений на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа сроки	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR на усмотрение Перевозчика

18	Непредоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое нарушение
19	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 убытки и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 (тридцать) долларов США за каждое PNR
20	Оформление перевозочного документа на нейтральном стоке (BSP, ARC) с расчетным кодом Перевозчика, не участвующего в перевозке, или оформление перевозки по «интерлайн» без участка SU на бланке Перевозчика, если это запрещено правилами Перевозчика (для прямых агентских соглашений)	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый перевозочный документ
21	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
22	Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течение одного часа после создания бронирования	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждое PNR
23	Нарушение правил сквозной продажи - бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа («cross border selling»)	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый перевозочный документ
24	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его управомоченного лица с отказом от перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR

25	Утрата бланка перевозочного документа (для прямых агентских соглашений)	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 долларов США за каждый авиабилет или 30 (тридцать) долларов США за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ) на усмотрение Перевозчика
26	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	Компенсация причиненного убытка
27	Бронирование совместных сегментов («Married Segments») с целью последующей аннуляции одного из них и сохранения второго для получения подтверждения мест в классе бронирования, который отсутствует на рейсе в случае запроса только данного участка	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждое PNR на усмотрение перевозчика
28	Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокирования мест под продажу на рейсе («заморозка» мест)	Штраф 50 (пятьдесят) долларов США за каждое место на усмотрение перевозчика
29	Аннуляция (войдирование) авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день (при отказе от оформленной перевозки в этом случае должна производиться операция возврата по правилам применения тарифов)	Компенсация причиненного убытка и штраф 100 (сто) долларов США за каждый авиабилет на усмотрение перевозчика
30	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS	Компенсация причиненного убытка
31	Несоблюдение требований Перевозчика по использованию номеров валидаторов при оформлении перевозочных документов (для прямых агентских соглашений)	Штраф 100 (сто) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
32	Несоблюдение сроков расчетов по претензиям (для прямых агентских соглашений)	Штраф 100 (сто) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
33	Несоблюдение срока предоставления отчета по выручке о продаже авиаперевозок согласно Календарю отчетных дат и агентскому соглашению (для прямых агентских соглашений)	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
34	Несоблюдение срока предоставления XML-отчета о продаже авиаперевозок (для прямых агентских соглашений)	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый выявленный на усмотрение Перевозчика
35	Использование агентом функции «dispute post billing» по правомерно выставленным ADM (только для агентов BSP/ARC)	Выставление нового ADM и штраф 100 (сто) долларов США за каждый ADM на усмотрение Перевозчика

36	Передача бронирований (PNR) на рейсы под кодом SU за пределы страны их первоначального создания	Штраф 30 (тридцать) долларов США за каждый полетный сегмент, умноженный на количество мест в PNR
----	---	--

Примечания.

1. В случае если валюта штрафных санкций не совпадает с валютой отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по обменному курсу, опубликованному в системе бронирования на дату выставления ADM, для агентов в РФ - в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ на день оплаты.

2. ADM может быть выставлено в течение одного года с даты оформления (переоформления) перевозочного документа, за исключением:

- для авиаперевозок с участием других авиакомпаний ADM может быть выставлено по мере предъявления счетов другими авиакомпаниями в течение одного года с даты предъявления счета другими авиакомпаниями;
- на перевозочные документы, по которым был произведен возврат – ADM может быть выставлено в течение одного года с даты проведения возврата;
- для неоформленных бронирований – ADM может быть выставлено в течение одного года с даты на первом полетном сегменте.

Для Агентов BSP и ARC сроки выставления ADM установлены в руководствах ИАТА и ARC.

3. ADM выставляется Агенту:

- за нарушение правил применения тарифов и других правил, технологий и инструкций Перевозчика, опубликованных на сайте ПАО «Аэрофлот» www.aeroflot.ru, в системах бронирования или направляемых Перевозчиком Агенту по электронной почте, а также содержащихся в договорах между Перевозчиком и Агентом;
- несоблюдение правил для агентов, изложенных в руководствах ИАТА и ARC.

4. ADM за нарушения Агента, вызванные сбоем системы бронирования (GDS), также подлежат оплате Агентом в полном объеме.

5. Для агентов BSP и ARC перевозчик может применить административный сбор/штраф в размере 15 (пятнадцать) долларов США на покрытие административных расходов Перевозчика по выставлению ADM/АСМ в следующих случаях:

- выставление ADM на сумму причиненного убытка без применения штрафа за нарушение правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности;
- выставление АСМ для корректировок ошибок Агента.

6. ADM может быть оспорена агентами BSP и ARC единожды и только через опцию ADM Dispute в BSplink (ARC Memo Manager) в установленные руководствами ИАТА и ARC сроки. Оспаривания ADM рассматриваются Перевозчиком в установленные руководствами ИАТА и ARC сроки при условии предоставления Агентом всей необходимой информации и подтверждающих документов в момент постановки ADM на диспут.

*страны СНГ – Армения, Азербайджан, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Россия, Таджикистан, Туркменистан, Украина, Узбекистан