

УТВЕРЖДЕНА  
Директором департамента продаж  
ОАО «Аэрофлот»

21 ноября 2014 г.

**ADM – политика ОАО «Аэрофлот» для агентов, работающих в рамках прямых агентских соглашений, агентов BSP всех стран и агентов ARC**

№ 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.	Компенсация причиненного убытка и 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 200 (двести) 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 по усмотрению 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 по усмотрению Перевозчика
7	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR	Штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR
8	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров	Штраф 200 (двести) 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 200 (двести) долларов США за каждое PNR
10	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	Штраф 500 (пятьсот) 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 200 (двести) 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 200 (двести) долларов США за каждый перевозочный документ по усмотрению 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 200 (двести) долларов США за каждый перевозочный документ по усмотрению Перевозчика
14	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф 200 (двести) долларов США за каждое нарушение по усмотрению Перевозчика
15	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) 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 200 (двести) долларов США за каждое нарушение

17	Изменения на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR по усмотрению Перевозчика
18	Непредоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) 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 200 (двести) 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 200 (двести) 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/CVBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR по усмотрению Перевозчика
22	Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течение 30 минут после создания бронирования	Штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR
23	Бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа («cross border selling»)	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) долларов США за каждый перевозочный документ
24	Аннуляция бронирования и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR

25	Оформление перевозочного документа по бронированию, созданному организацией, не являющейся прямым Агентом Перевозчика (субагентом) или агентом BSP/ARC	Компенсация причиненного убытка и штраф 200 (двести) долларов США за каждое PNR по усмотрению перевозчика
26	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
27	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	Компенсация причиненного убытка
28	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 200 (двести) долларов США за каждое PNR на усмотрение перевозчика
29	Удержание мест на рейсе более чем на 30 мин. без создания бронирований	Штраф 200 (двести) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение перевозчика
30	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 200 (двести) долларов США за каждый авиабилет на усмотрение перевозчика
31	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS	Компенсация причиненного убытка
32	Несоблюдение требований Перевозчика по использованию номеров валидаторов при оформлении перевозочных документов (для прямых агентских соглашений)	Штраф 200 (двести) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
33	Несоблюдение сроков расчетов по претензиям (для прямых агентских соглашений)	Штраф 200 (двести) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
34	Несоблюдение срока предоставления отчета по выручке о продаже авиаперевозок согласно Календарю отчетных дат и агентскому соглашению (для прямых агентских соглашений)	Штраф 100 (сто) долларов США за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
35	Несоблюдение срока предоставления XML-отчета о продаже авиаперевозок (для прямых агентских соглашений)	Штраф 100 (сто) долларов США за каждый выявленный на усмотрение Перевозчика

## **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 ОАО «Аэрофлот» [www.aeroflot.ru](http://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.**