

ADM-политика ООО «Авиакомпания «Победа»

	<i>Перечень нарушений</i>	<i>Перечень санкций</i>
1. Бронирование и продажа авиабилетов и услуг		
1.1.	Билеты не включены в отчет	Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения
1.2.	Создание фиктивных и тестовых бронирований на рейсах без согласования перевозчика	5000 руб за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка
1.3.	Неверный расчет агентского вознаграждения	Сумма разницы агентского вознаграждения
1.4.	Неправильное применение тарифа/скидки	5000 руб, и разница тарифов (за вычетом суммы разницы агентского вознаграждения)
1.5.	Создание ручной маски для выписки билетов (кроме случаев с авторизацией от перевозчика)	5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, добор до нормального тарифа за каждое забронированное место
1.6.	Создание одним агентом дубликатов и множественных бронирований на одного пассажира	5000 руб за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка
1.7.	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты перевозки	Примененные тариф и АГС за перевозку с неверной/неразрешенной формой оплаты за вычетом агентского вознаграждения
1.8.	Самостоятельное установление элемента «TIME LIMIT» в PNR с нарушением правил бронирования и не возврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком	5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки
1.9.	Корректировка поля имени (ФИО и/или данные документов) без взимания корректного штрафа	5000 руб, а также корректная сумма штрафа
1.10.	Несоответствие (в том числе, занижение) стоимости авиабилета, указанной в маршрут-квитанции (тариф + таксы и сборы) опубликованной итоговой стоимости перевозки, рассчитанной и отображенной в соответствующей системе бронирования	5000 руб. за каждый авиабилет, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента
1.11.	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места, за исключением случаев с разрешения Перевозчика	5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, плюс компенсация причинённого убытка
1.12.	Несоответствие классов бронирования в PNR и в авиабилете	5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, плюс добор до стоимости нормального тарифа на дату продажи
1.13.	Оформление воздушных перевозок с нарушением минимального стыковочного времени, установленного правилами Перевозчика	5000 руб. за каждый участок пассажирской перевозки, а также компенсация причиненного убытка
1.14.	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (РБГ, РМГ, РВГ, АГА, воинские, и др. перевозки), особых видов перевозок (групповые, и др.), неуказание корректного типа пассажира, установленных Перевозчиком	5000 руб. за каждый авиабилет за каждого пассажира, а также компенсация причиненного убытка
1.15.	Оформление услуг, запрещенных к оформлению агентам ТКП (согласно инструкции в Истоке)	5000 руб. за каждый оформленный ЭМД, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента
1.16.	Некорректное бронирование и оформление услуг на ЭМД	5000 руб., плюс сумма разница оплаты
1.17.	Незаполнение контактных данных клиента (в т.ч. email, контактный телефон), повлекшее за собой невозможность оповещения клиента в случае	5000 руб. за каждого оформленного пассажира, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае

	сбойной ситуации	претензионного обращения клиента
1.18.	Несоответствие нормы и/или габаритов ручной клади или бесплатного провоза багажа, указанных в маршрутной квитанции, опубликованным в системе бронирования.	5000 руб. за каждый авиабилет, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента
1.19.	Оформление ЭМД на неподтвержденную услугу	5000 руб. за каждый оформленный ЭМД
1.20.	Непредставление и/или нарушение сроков отчетности в ТКП по воинским перевозкам	5000 руб. за каждый авиабилет/ЭМД, а в случае недосыла в следующем отчетном периоде, полная компенсация стоимости перевозки
1.21.	Полная замена пассажира	5000 руб., плюс добор до 100% стоимости нормального тарифа нового билета, а также полная компенсация подтвержденного убытка в случае претензионного обращения клиента
1.22.	Оформление билета в групповом бронировании по тарифу отличному от согласованного Авиакомпанией	5000 руб за каждый авиабилет, а также разница между одобренной и оплаченной суммой
1.23.	Оформление билета в групповом бронировании с указанием нормы провоза багажа, отличной от согласованной с Авиакомпанией.	5000 руб, а также компенсация причиненного убытка
1.24.	Сокращение мест в групповом бронировании без уведомления Авиакомпаний	5000 руб, а также стоимость каждого неоформленного билета.
1.25.	Изменение данных клиента в групповом бронировании менее 24 часов до вылета без уведомления перевозчика	5000 руб
1.26.	Оформление депозита на сумму меньшую, чем согласовано с Авиакомпаний	5000 руб, а так же разница между предложенной и оплаченной суммой
1.27.	Заморозка мест: умышленное создание бронирований с целью блокирования мест на рейсе, включая последовательное создание цепочки бронирований по мере истечения тайм-лимита	100% от стоимости тарифа Y класса за каждое заблокированное место
2. Возвраты и обмены		
2.1.	Не взыскан/неверно рассчитан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки; нарушение правил, инструкций Перевозчика при возврате/обмене	5000 руб. за каждый авиабилет, за каждого пассажира, а также сумма/сумма разницы сбора/платы при расторжении (изменении условий) договора перевозки за вычетом агентского вознаграждения
2.2.	Возврат билетов, запрещенных к возврату, нарушение правил, инструкций Перевозчика при возврате	5000 руб, а также сумма 100% от тарифа
2.3.	Вынужденный обмен билетов, запрещенных к вынужденному обмену, нарушение правил, инструкций при обмене	5000 руб, плюс 100% от нормального тарифа на дату операции обмена
2.4.	Проведение добровольного возврата ЭМД вместо вынужденного	5000 руб, а также компенсация причиненного убытка
2.5.	Проведение добровольного возврата ЭМД вместо аннуляции при возможности аннулирования	500 руб за каждую квитанцию.
2.6.	Проведение возврата в ГРС Сирена вместо запроса в ЛК на сайте ТКП для случаев, указанных в РА политике АК (возврат по медицинским показаниям, по смерти, вынужденный возврат без признака ВВ в брони и пр.)	5000 руб. за каждый документ, а также 100% от тарифа, если билет не подлежит возврату
2.7.	Непредоставление по требованию перевозчика документов, подтверждающих возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по возвращенным билетам	Сумма возврата по возвращенному билету