

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЙ ФЛАЙ"
(ООО " АЙ ФЛАЙ")****ADM политика ООО «АйФлай» (F7, ФЛ)**

Настоящая документированная процедура является нормативным документом, регламентирующим процесс возмещения ущерба, нанесенного Авиакомпания неправомерными действиями Агентов.

Нарушения и применяемые санкции:

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции	
		Возмещение ущерба	Размер штрафа
1	Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров.	—	2 500 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
2	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира. Многократное (более 3-х раз подряд в течение 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса.	—	2 500 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
3	Неправильное применение Агентом тарифов, сборов, скидок и УПТ.	Сумма ущерба	1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
4	Внесение в бронирование информации об услуге в запросе SSR с нарушением требований Авиакомпания	-	500 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
5	Внесение несоответствующего кода категории пассажира или непрописанного в УПТ Авиакомпания.	-	700 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
6	Проведение Агентом добровольного возврата перевозки и дополнительных услуг вместо вынужденного при наличии информации АК о разрешении вынужденного возврата в бронировании.	Сумма ущерба	1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
7	Необоснованное оформление Агентом вынужденного обмена/отказа от полета, а также невзыскание платы при добровольном обмене/расторжении пассажиром договора перевозки.	Сумма ущерба	4000 рублей за каждый случай.
8	Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки, отраженной в УПТ.	Сумма ущерба	1000 рублей за каждый случай.

9	Ревалидация авиабилета, при отсутствии оснований, без письменного подтверждения Перевозчика.	—	1000 рублей за каждый случай.
10	Оформление авиабилета с нарушением минимального стыковочного времени, установленного системой бронирования.	Сумма ущерба	10% от стоимости перевозки соответствующего класса бронирования за каждый случай.
11	Несоответствие класса бронирования в PNR и уровня примененного тарифа, зарегистрированного по данному классу.	Сумма ущерба	1 500 рублей за каждый случай.
12	Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, условиях применения тарифа перевозки, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок авиакомпании, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные обращения).	Сумма ущерба	1000 рублей за каждый случай.
13	Уклонение Агента от выплаты пассажиру причитающихся к возврату денежных средств при отказе от перевозки (непредоставление документов по оформленным возвратам, подтверждающих финансовый расчет с пассажиром), повлекшее жалобу пассажира.	Сумма ущерба	25% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.
14	Создание/изменение записи в бронировании (PNR) с невнесением 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.	Сумма ущерба	10% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR.
15	Невнесение контактного номера телефона пассажира.	-	2000 рублей за каждый случай
16	Невнесение контактного адреса электронной почты пассажира.	-	500 рублей за каждый случай
17	Непредоставление оригиналов воинских перевозочных документов (далее – ВПД) Перевозчику в течение 30 (тридцати) дней с даты оформления перевозки.	-	2000 рублей за каждый случай.
18	Нарушение правил бронирования и оформления групповых перевозок, утвержденных Перевозчиком	—	1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).



19	Оформление авиабилетов без подтвержденного перевозчиком запроса на специальные услуги (ASVC), требующих обязательного согласования согласно правилам Авиакомпании.	Сумма ущерба	1000 рублей за каждую услугу.
20	Прочие нарушения агентств, касающиеся несоблюдения правил АК, размещенных в ИСТОК.	-	1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).

Контактная информация:

Контактный центр Авиакомпании:

тел.: +7 (495) 642-87-80 кнопка
«2» на автоответчике или вн.
1115. Режим работы – ежедневно
с 9:00 до 18:00 по времени
Москвы.

E-mail : vopros@iflyltd.ru