

Политика авиакомпании АООО «Китайские восточные авиалинии» в области защиты и сохранения доходности (ADM policy)

Применяется для документов, выписанных с 01.02.2024 года.

Сток номер 781 (MU/FM).

ТАРИФ(FARE) – АДМ 10 EUR + РАЗНИЦА ПО ТАРИФУ	1
БРОНИРОВАНИЕ(BOOKING)	2
ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ (EXCHANGE).....	3
КОМИССИЯ (COMMISSION).....	3
ВОЗВРАТ(REFUND) – 10 EUR за билет + ШТРАФ ПО ТАРИФУ/РАЗНИЦА ПО ТАРИФУ/ТАКСАМ/СБОРАМ.....	3
ДУБЛИКАТЫ - 10 USD ЗА КАЖДОГО ПАССАЖИРА ЗА КАЖДЫЙ СЕГМЕНТ	3
CHURNING	4
ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	4
ОБЩЕЕ	4

Политика авиакомпании Китайские восточные авиалинии (China Eastern Airlines/Shanghai Airlines) в области защиты доходов ставит своей целью контроль над соблюдением Агентствами по продаже перевозок тарифных правил Авиакомпании и других договоренностей, существующих между Авиакомпанией и Агентством.

Резолюция ИАТА № 824 обязывает Агентства осуществлять выписку авиабилетов в полном соответствии с тарифными правилами Авиакомпании, с взиманием всех применимых тарифов, такс и сборов, с соблюдением технологий и инструкций Перевозчика, опубликованных на информационном сайте агента (www.ce-air.ru), в системах бронирования или направляемых Авиакомпанией Агенту по электронной почте, а также других письменных распоряжений, полученных от Авиакомпании, с соблюдением правил для агентов, изложенных в руководствах ИАТА. Дополнительно, ряд правил бронирования билетов регулируется Резолюцией ИАТА №830a «Последствия нарушения процедур бронирования и выписки».

Авиакомпания имеет право осуществлять контроль выполнения вышеуказанных процедур и выставять Агентские Дебиторские Уведомления (ADM) в случаях выявленных нарушений. Агентское дебиторское уведомление (ADM) – документ, выдаваемый Авиакомпанией участником BSP, Агенту при наличии задолженности Агента перед Авиакомпанией, регулируются Резолюцией ИАТА 850m.

Авиакомпания имеет право на возмещение любых недополученных доходов и понесённых расходов, если они возникают в результате злоупотреблений и нарушений Агентством указанных правил и договоренностей:

ТАРИФ(FARE) – АДМ 10 EUR + РАЗНИЦА ПО ТАРИФУ

- Некорректное применение правил тарифа (в том числе, уровень и тип тарифа и др.)
- Некорректный RBD (класс бронирования)
- Некорректный FARE BASIS
- Некорректный или отсутствует TOUR code
- Некорректное использование тарифа, его применение.

БРОНИРОВАНИЕ(BOOKING)

- Манипуляции с пунктом вылета/прилёта с последующим разделением Married segments - **400 EUR** за сегмент
- Нарушение правил сквозной продажи: бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа(включая искусственное прикрепление частей маршрута) и такс («cross border selling») — **штраф 400 EUR за каждый фиктивный сегмент, при повторном нарушении 1000 EUR**
- Внесение фиктивных имён – **10 USD за каждого пассажира, за каждый сегмент**
Бронирование включает фиктивные имена или действительную фамилию, но только инициалы, а не полное имя (Williams/A), а также фиктивные фамилии (TEST/PNR) или фамилии известных персон(Mouse/Mickey)
- Бронирование пассивных сегментов со статусом YK – **10 USD за каждого пассажира за каждый сегмент**
- Неснятие неактивных сегментов (UN/UC/HL/LL/HX/NO) в течение 24 часов до вылета –**10 USD за каждого пассажира за каждый сегмент**
- Непредставление пассажиру информации по правилам перевозок авиакомпании — **20 EUR за билет + дополнительные расходы пассажира, которые он понесет вследствие отсутствия информации (правила NO-SHOW, NON-REF, 1PC/0PC, REBOOKING FEE и др.)**
- Внесение фиктивного номера билета для предотвращения ATTL – **10 EUR за сегмент**
- Невнесение корректной контактной информации SSR/OSI(CTCE или CTCM) – **10 EUR за сегмент**
- Невнесение в бронирование контактных данных SSR/OSI(CTCE или CTCM) или внесение некорректных данных пассажиров для экстренной связи в случае любых изменений по билету— **10 EUR за каждый билет + компенсация причинённого убытка пассажиру и/или Авиакомпании**
- Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования — **компенсация причиненного убытка Авиакомпании/пассажиру + штраф 100 EUR за каждое нарушение**
- Оформление перевозки по «интерлайн» без участия Авиакомпании (MU/FM) на бланке MU — **30 EUR за каждый билет**
- Некорректный расчёт/оформление/снятие/неснятие бронирования по причине любых сбоев GDS, в том числе робот-настроек Интернет ресурсов Агента – **100 EUR + убытки Авиакомпании**

ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ (EXCHANGE)

- Не указана такса ОВ или другие таксы – **10 EUR + сумма ОВ + добор такс**
- Некорректный расчёт тарифа или такс – **10 EUR + добор по тарифу и таксам**
- Неверный курс обмена валюты - **10 EUR за билет**
- Вынужденная переписка сделана с нарушением правил Авиакомпании (даже при отмене рейса) – **10 EUR + необходимые доборы**
- Нарушение технологии EXCH/переоформления билетов в случае некорректной переписки. Например: имя пассажира в переписанном билете не соответствует имени в первоначально оформленном билете, ошибка в **OI**, отсутствие причины переписки в **ENDORS BOX**, переписка на тариф без багажа (**LIGHT FARE FAMILIES**) и другие – **100 EUR за случай**
- Нарушения при оформлении перевозочной документации, повлекшие необходимость проведения ручной корректировки билета в учетных системах Авиакомпании – **100 EUR за случай**
- Некорректный расчёт при переоформлении билета по причине любых сбоев GDS, в том числе робот-настроек Интернет ресурсов Агента – **100 EUR + убытки Авиакомпании**

КОМИССИЯ (COMMISSION)

- Сверх – добирается до корректного уровня.
- Постоянные множественные повторения некорректной комиссии от одного Агента (от 20 раз за месяц) – **100 EUR**

ВОЗВРАТ(REFUND) – 10 EUR за билет + ШТРАФ ПО ТАРИФУ/РАЗНИЦА ПО ТАРИФУ/ТАКСАМ/СБОРАМ

- Некорректный расчёт суммы возврата, такс, сборов
- Не указан штраф за возврат
- Некорректный расчёт суммы комиссии
- Неверный курс обмена валюты
- Оформление вынужденных возвратов через GDS – **ШТРАФ БОЛЕЕ СТРОГОГО ТАРИФА**

ДУБЛИКАТЫ - 10 USD ЗА КАЖДОГО ПАССАЖИРА ЗА КАЖДЫЙ СЕГМЕНТ

- Создание более, чем одного бронирования для одного и того же пассажира, на ту же дату в один и тот же (или более) аэропорт пункта следования
- Создание дублированных сегментов в одном и том же Агентстве, в одной и той же GDS - бронирование двух и более мест одновременно на одного и того же пассажира на один и тот же рейс или маршрут, на одну и ту же дату
- Создание альтернативных сегментов в том же PNR в рамках одного пункта продажи два и более раз. Альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования.

CHURNING

Повторяющиеся бронирование и аннуляция:

Четыре и более повторных отмены бронирования с одним и тем же именем, одним и тем же рейсом и датой не допускаются. Начиная с четвертого раза – **5 USD** за каждое количество отмен повторных броней количество людей и каждый отменённый сегмент повторной брони.

Пример: если бронирование сделано на 2-х пассажиров, на 1 сегмент, и отменено 5 раз, то штраф будет начислен из расчёта на одного пассажира, один сегмент полёта и 2 отмены (4-ю и 5-ю), превышающих допустимую норму : $1*1*2*5=10$ (долларов США)

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

MU не принимает PBD (post billing dispute). В случае нарушений, MU вправе аннулировать авторизацию Агента

- Если статус уже billed, Агенту следует обратиться в офис Авиакомпании
- Если Агент не согласен с АДМ, пожалуйста, оформите dispute в корректные сроки
- **При оформлении dispute ADM обязательно указывать номер билета.**

ОБЩЕЕ

- Создание Агентом или его субагентами претензий через Претензионный отдел China Eastern(служба 95530) без предварительного обращения в Московское представительство — **20 EUR**, каждое повторное обращение — **100 EUR**
- Необоснованный отказ Агента в дальнейшем обслуживании билета, выписанного под ИАТА кодом данного Агента – **компенсация причинённого ущерба Авиакомпании/пассажиру**
- Неснятие мест при отказе пассажира от авиаперевозки (в случае войдирования, возврата или переоформления авиабилета) – **10 EUR за сегмент + компенсация причинённого ущерба Авиакомпании/пассажиру**
- Неинформирование пассажира об изменениях в расписании/отмене рейса в результате чего Авиакомпании причинены и/или предъявлены претензии пассажиром и/или уполномоченными органами власти - возмещение ущерба Авиакомпании и/или пассажиру + штраф **300 EUR за каждый билет**
- Некорректное отражение любой полётной информации(номер билета или его отсутствие, норма провоза багажа и т.д.) в маршрутной квитанции, выданной при покупке билета – **20 EUR за случай + ущерб Авиакомпании и/или пассажиру**
- Иные нарушения правил, инструкций, технологий и политики Авиакомпании, не перечисленные в данных пунктах, повлекшие за собой ущерб Авиакомпании – возмещение материального ущерба, причинённого Авиакомпанией
- Если ваша ситуация не указана ни в одном из пунктов, просим обращаться в офис Авиакомпании.