

ADM политика АО «Норд Стар»
для агентов ТКП
Причины выставления ADM и применяемые санкции

№ п/п	Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
<i>Бронирование и оформление авиабилетов и EMD</i>		
1.	«Заморозка» мест: - Удержание мест без создания бронирований на срок более 20 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или с любой другой целью); - Восстановление мест, аннулированных перевозчиком, без выпуска авиабилета в течение 1 (одного) часа после восстановления мест	Штраф 3 000 рублей за каждое замороженное место
2.	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR заведомо фиктивных данных пассажиров	Штраф 3000 руб. каждое забронированное место
3.	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 3000 рублей за каждый сегмент/билет
4.	Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании	Компенсация в размере причиненного убытка в соответствии с условиями применения тарифов Перевозчика и штраф 3 000 рублей за каждое место
5.	Несоответствии количества забронированных мест количеству оформленных авиабилетов, в результате чего места не были аннулированы в соответствии с правилами/инструкциями авиакомпании	Штраф в размере примененного тарифа за каждое забронированное место
6.	Оформление авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф до 50 % от нормального тарифа экономического класса на дату

№ п/п	Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
	Перевозчиком	нарушения за каждый перевозочный документ
7.	Отсутствие и/или некорректное/неправильное указание в PNR и/или в авиабилете данных о документе удостоверяющее личность пассажира, если это установлено действующим законодательством	Возмещение убытков Перевозчика и штраф 20 % от претензионной суммы. Штраф удерживается за каждый случай (место/ бронь)
8.	Самостоятельное изменение ФИО пассажира в индивидуальных PNR (по истечении 20 минут после создания PNR), кроме случаев ошибок в написании фамилии и/или имени пассажира и перевода фамилии и имени пассажира с одного языка на другой	Штраф 3000 рублей за каждый факт нарушения
9.	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3000 рублей
10.	Несоответствие фактического возраста пассажира, указанного в ПД, возрасту в документах, удостоверяющих личность	Компенсация в размере причиненного убытка.
11.	Использование ручной/полуавтоматической тарификации при выписке перевозок, где предусмотрена автоматическая тарификация	Компенсация в размере причиненного убытка.
12.	Оформление авиабилета по соглашению «Интерлайн» с несоответствием вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 7 000 руб. за каждый перевозочный документ
13.	Использование при оформлении перевозочного документа расчетного кода перевозчика, не участвующего в перевозке, если это не разрешено Перевозчиком	Компенсация в размере причиненного убытка. Штраф 3 000 руб. за каждый перевозочный документ
14.	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты	Компенсация в размере причиненного убытка
15.	Применение некорректной валюты или неверного курса валюты при оформлении перевозки	Штраф 2 000 руб. за каждое нарушение
16.	Оформление авиаперевозок с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация в размере причиненного убытка. Штраф 3000 рублей.
17.	Несоблюдение технологии создания/изменения записи о 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	Компенсация в размере причиненного убытка. Штраф 3000 рублей за каждый факт нарушения

№ п/п	Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
	Перевозчику. Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика. Отсутствие в PNR ремарок об оповещении	
18.	Нарушение правил бронирования/оформления групповых и индивидуальных перевозок, для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, воинские и субсидированные перевозки и т.д.), перевозок с запросами специальных услуг (EXST/ CBVG/ STCR/ UMNR и т.д.), установленных Перевозчиком	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждый билет
19.	Оформление перевозочных документов по соглашениям о договорных тарифах (тарифы для корпоративных клиентов, туроператорские тарифы, тарифы для перевозки экипажей и др.) для пассажиров, несоответствующих требованиям соглашений	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждый билет
20.	Не предоставление, предоставление неверной информации об условиях перевозки пассажира (обмена/возврата билета), норме провоза багажа, перевозке сверхнормативного багажа, правилах предоставления дополнительных услуг, правилах перевозки Перевозчика (в т.ч. и на сайтах агентств) при продаже перевозок на бланках ТКП	Штраф 3000 руб. за нарушение удерживается за каждый случай (место). Компенсация убытков
21.	Самостоятельное изменение данных в маршрут-квитанции. Предоставление пассажиру маршрут-квитанции с измененными данными в части стоимости перевозки, повлекшее к жалобе пассажира	Компенсация в размере разницы между реальной стоимостью и стоимостью, предоставленной пассажиру, а также штраф в размере 7 000 руб., за каждый случай нарушения. За систематическое нарушение агентством штраф в размере 10 000 руб. за каждый случай нарушения
22.	Исправление данных в маршрут-квитанции в части нормы провоза багажа повлекшее к жалобе пассажира	Компенсация в размере причиненного убытка, а именно полной стоимости оплаченного пассажиром багажа, а также штраф авиакомпании в размере 5 000 руб. за каждый факт нарушения
23.	Не предоставление маршрут-квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
24.	Бронирование индивидуальных PNR с	Штраф 3000 руб. за каждое

№ п/п	Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
	использованием запроса для бронирования групп	забронированное место
25.	Установление агентом тайм-лимита в PNR с нарушением правил применения тарифа, не аннулирование мест до вылета рейса, действия агента, влекущие отключение автоматизированного контроля тайм-лимита, в результате чего места не были аннулированы в соответствии с правилами/инструкциями авиакомпании.	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждое место в PNR
26.	Отмена и повторное восстановление сегментов в одном PNR более 2-х раз.	Штраф 1000 руб. за каждое нарушение
27.	Уменьшение количества пассажиров в подтвержденном Перевозчиком групповом бронировании более, чем на 20%.	Штраф 25% от стоимости перевозки.
<i>Возвраты и обмены</i>		
28.	Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату/обмену	Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ
29.	Не аннулирование соответствующих мест (полетных сегментов) при отказе пассажира от авиаперевозки или изменение ее условий (в случае возврата или переоформления авиабилета)	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 2 000 рублей за каждое нарушение
30.	Изменение условий перевозки в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета (ревалидация), за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком.	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей
31.	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждое место
32.	Нарушение сроков годности авиабилета согласно условиям применения тарифа при обмене/ревалидации/ возврате.	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждое место
33.	Уклонение Агента от выплаты пассажиру причитающихся к возврату денежных средств при отказе его от перевозки, повлекшее жалобу пассажира.	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждый билет
<i>Взаиморасчеты</i>		

№ п/п	Перечень нарушений правил п/п бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
34.	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки, в том числе при групповом бронировании	Разница тарифов
35.	Недобор сборов и такс	Сумма разницы сборов и такс
36.	Отсутствие документов, подтверждающих вынужденный возврат и/или обмен	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 2000 рублей за каждый билет
37.	Ошибочные суммы перевозочных документов – обмен/возврат	Компенсация в размере причиненного убытка
38.	Возврат/обмен запрещенного к возврату/обмену документа	Компенсация в размере причиненного убытка

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.
2. Порядок, сроки рассмотрения претензий и осуществления расчетов по обоснованным претензиям между участниками/партнерами СВБТ определяются "Положением о ведении претензионной работы".
3. В процессе оспаривания ADM агенты предоставляют Авиакомпанию подтверждающие документы на электронный адрес pretenzia@nordstar.ru. Перевозчик оставляет за собой право потребовать от Агента оригиналы приложенных подтверждающих документов.
4. В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/отключить пульта для оформления авиабилетов на рейсы АК «НордСтар» с последующим прекращением сотрудничества.