

**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.	Разница тарифов и сборов.	25% от суммы разницы тарифов и сборов за каждый сегмент (за каждого пассажира).
4	Необоснованное оформление Агентом вынужденного обмена/отказа от полета, а также невзыскание платы при добровольном обмене/расторжении пассажиром договора перевозки.	Сумма зарегистрированных сборов.	4000 рублей за каждый случай.
5	Неправомерное удержание Агентом штрафов при оформлении вынужденного обмена/отказа пассажира от полета и неперечисление штрафа в Авиакомпанию.	100% штрафов и неправомерно удержанных сумм.	10% от стоимости перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира).
6	Замораживание мест путем самостоятельного установления Агентом элемента «TIME LIMIT» в АСБ с нарушением правил бронирования и невозврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком.	—	1000 рублей за каждый случай.
7	Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки, отраженной в УПТ.	100% суммы ущерба.	1000 рублей за каждый случай.
8	Ревалидация авиабилета, при отсутствии оснований, без письменного подтверждения Перевозчика.	—	1000 рублей за каждый случай.

9	Оформление авиабилета с нарушением минимального стыковочного времени, установленного системой бронирования, повлекшего опоздание пассажира на стыковочный рейс.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости перевозки соответствующего класса бронирования за каждый случай.
10	Несоответствие класса бронирования в PNR и уровня примененного тарифа, зарегистрированного по данному классу.	100% суммы ущерба.	1 500 рублей за каждый случай.
11	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).	100% суммы ущерба.	1000 рублей за каждый случай.
12	Выписка Агентом авиабилета без реально подтвержденного места, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости забронированной перевозки 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.	100% суммы ущерба.	25% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.
14	Самостоятельное изменение фамилии пассажира в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира при переводе фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также, если изменения разрешены УПТ, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком.	—	10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай.
15	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.	100% суммы ущерба.	10% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR.
16	Оформление перевозки по трансферным/стыковочным маршрутам не в едином PNR, штраф применяется к Агенту, в случае возникновения претензии со стороны пассажира, в связи с некорректным оформлением.	100% сумма ущерба.	20% от стоимости забронированной перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира).
17	Непредоставление оригиналов воинских перевозочных документов (далее – ВПД) Перевозчику в течение 30 (тридцати) дней с	-	2000 рублей за каждый случай.

	даты оформления перевозки.		
18	Нарушение правил бронирования и оформления групповых перевозок, утвержденных Перевозчиком	—	1000 рублей за каждый сегмент (за каждого пассажира).
19	Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокировки мест под продажу на рейсе («заморозка» мест) менее чем за 48 часов до вылета.	—	1000 рублей за каждое «замороженное» место.
20	Неверный код услуги RFISC при выпуске ЕМД. Некорректный ввод информации в маску ЕМД. Выпуск ЕМД на неподтвержденную перевозчиком услугу.	—	500 рублей за каждый случай.
21	Оформление авиабилетов без подтвержденного перевозчиком запроса на специальные услуги (ASVC), требующих обязательного согласования согласно правилам Авиакомпании.	100% сумма ущерба.	1000 рублей за каждую услугу.
22	Невнесение контактного номера телефона пассажира.	100% сумма ущерба.	2000 рублей за каждый случай
23	Невнесение контактного адреса электронной почты пассажира.		500 рублей за каждый случай

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