

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО АК «Уральские Авиалинии»

Скуратов К.С.



18/06/2025

ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»

для агентов, аккредитованных в системе взаиморасчетов ТКП.

1 Порядок выставления ADM и ACM

- 1.1 Корректировка ошибочных сумм, указанных при продаже/обмене/возврате билета через ТКП, производится через систему ЛК на сайте ТКП через ADM (AgencyDebitMemo), либо ACM (AgencyCreditMemo) в соответствии с положением о ведении претензионной работы и других нормативно технологических документах ТКП.
- 1.2 В случае, если нарушение было допущено агентом впервые, Перевозчик может рассмотреть вопрос о снятии выставленного ADM.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
1.	«Заморозка» мест: - Отсутствие аннуляции мест в GDS в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса; - Отсутствие возможности подтверждения бронирования продажей реально оформленного авиабилета; - Удержание мест без создания бронирований на срок более 20 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или любой другой целью); - Установление тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования и Условий Применения Тарифа, соответствующего классу бронирования; изменение тайм-лимита, внесенного Перевозчиком; - Восстановление мест, аннулированных Перевозчиком, без выпуска авиабилета в течение 1 (Одного) часа после восстановления мест.	Штраф в размере 5000 руб. за каждое замороженное место.
2.	Создание фиктивных или тестовых бронирований, внесение заведомо ложных фамилий пассажиров.	Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый забронированный сегмент.
3.	Не внесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира (обязательно: номер телефона; адрес электронной почты, предоставленный пассажиром), либо внесение заведомо ложных сведений (например, контакты агентства или авиакассира в поле «контакты пассажира»)	Компенсация причиненного убытка и штраф 5000 руб. за каждый PNR.

4.	Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира, брошюрование альтернативных сегментов в том же PNR(альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования).	Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый забронированный сегмент.
5.	Неправильно указан код категории пассажира при оформлении или изменении данных пассажира в PNR.	Штраф 1500 рублей удерживается за каждый случай, а также возмещение убытков Перевозчика.
6.	Изменение фамилии и/или имени пассажира в бронировании и/или билете в отсутствие разрешения Перевозчика.	Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый авиабилет.
7.	Выписка авиабилетов без подтверждения мест в PNR или оформление авиабилетов со статусами RQ и SA (за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком).	Компенсация причиненного убытка в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 5000 руб
8.	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа.	Штраф в размере добора до тарифа, соответствующего классу бронирования, и штраф 5 000 руб за каждый билет.
9.	Некорректный курс, применяемый при оформлении перевозки в GDS.	Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 5 000 руб. за каждый билет.
10.	Оформление перевозки с нарушением минимального стыковочного времени.	Компенсация ущерба в сумме расходов по перевозке и размещению пассажиров, а также в размере штрафа за добровольный возврат в соответствии с УПТ.

11.	Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира.	Штраф 1500 руб за каждый дублирующий авиабилет.
12.	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов и EMD (фиктивными считаются номера, отличные от фактически оформленных по данной перевозке билетов и EMD).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 1500 руб за каждое нарушение.
13.	Применение ручной или полуавтоматической тарификации в случаях, где предусмотрена автоматическая тарификация без разрешения Перевозчика.	Компенсация в размере разницы между автоматической и примененной тарификацией (если автоматическая тарификация была уменьшена) и штраф 1500 руб за каждое нарушение.
14.	Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD.	Штраф 1500 руб. за каждое нарушение.
15.	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.	Штраф 1500 руб за каждое нарушение.
16.	Некорректный ввод информации в маску EMD.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 1500 руб за каждое нарушение.
17.	Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу (статус отличный от КК/НК).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 1500 руб за каждое нарушение.
18.	Недобор такс и сборов	Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 1500 руб за билет.
19.	Нарушение условий применения тарифа.	Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки и 5000 руб за каждое нарушение
20.	Использование ручной тарификации при оформлении дополнительных услуг на EMD менее 3х часов до вылета рейса	Компенсация разницы с опубликованным тарифом и штраф 1500 руб. Агентское вознаграждение не выплачивается
21.	Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения Перевозчика).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 5000 руб за каждое нарушение.

22.	Не аннулирование мест при операции возврата/обмена/войдирования билета.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 5000 руб за каждое нарушение.
23.	Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD.	Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 5 000 руб.
24.	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат.	Штраф 5 000 руб
25.	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании; войдирование и/или возврат авиабилета без обращения пассажира или его уполномоченного лица. Войдирование авиабилета более чем через 1 час после выписки при дате вылета в течение текущих или следующих за выпиской билета суток. Через 1 час и более должна применяться процедура добровольного или вынужденного возврата в соответствии с правилами Перевозчика.	Компенсация причиненного убытка и штраф 5000 руб
26.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика.	Компенсация в размере ущерба.
27.	Оформление АСМ в связи с ошибочным расчетом возврата, обмена.	Штраф 1500 руб
28.	Непереоформление EMD на услуги после выполнения добровольного или вынужденного обмена электронного билета или корректировки данных пассажира с обменом электронного билета.	Штраф 1500 руб и компенсация причиненного ущерба

Рез. Ткаченко

Согласовано
наг. ЦР Е.Р. Оськов