

Исх № 7.2.2 - 2520 от 01.03.2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО АК «Уральские авиалинии»

Скуратов С.Н.

25.01.2019



*ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»*

*для агентов, аккредитованных в системе BSP всех стран*

## **1 Порядок выставления ADM**

- 1.1** Корректировка ошибочных сумм, указанных при продаже/обмене/возврате билета через BSP, производится в BSPlink через ADM (AgencyDebitMemo), либо ACM (AgencyCreditMemo).
- 1.2** Перевозчик вправе оформить ADM в случае нарушения агентом Правил и Инструкций Перевозчика, размещенных на интернет-сайте перевозчика <http://club.uralairlines.ru>, содержащихся в договорах между перевозчиком и агентом, направляемых агенту по электронной почте, а также нарушения условий применения тарифов, тайм-лимитов оформления авиабилетов и других правил. Целью выпуска ADM является внесение корректировок в отчет агента, начисление штрафов и доплат.
- 1.3** Если валюта штрафных санкций отличается от валюты отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по курсу IATA, действующему на дату выставления ADM, для агентов РФ – по курсу ЦБ РФ на дату оформления ADM.
- 1.4** В случае, если нарушение было допущено агентом впервые, Перевозчик может рассмотреть вопрос о снятии выставленного ADM.

## **2 Сроки выставления и оспаривания ADM**

- 2.1** Перевозчик вправе заявить о своем несогласии с суммами, включенными в отчет агента, посредством ADM в течение 9 месяцев с даты начала перевозки, либо с даты возврата билета. Для неоформленных бронирований или замороженных мест ADM может быть выставлено в течение 1 (одного) года с даты перелета первого полетного сегмента.
- 2.2** Агент вправе заявить о своем несогласии с ADM с помощью функции Dispute в BSPlink с приложением подтверждающих документов. Перевозчик вправе запросить у агента дополнительную информацию для рассмотрения диспута.
- 2.3** Агент может оспорить ADM однократно в течение 15 дней со дня выпуска ADM.
- 2.4** Перевозчик рассматривает оспоренные агентом ADM в течение 60 дней со дня вступления агента в диспут. В случае если агент не оспорил ADM в течение 15 дней, ADM будет автоматически включено в отчет и выставленная по ADM сумма будет оплачена перевозчику в установленные сроки.
- 2.5** При установлении факта ошибочного выставления ADM, перевозчик принимает диспут агента. В таком случае ADM приобретает статус ApprovedDispute и не будет включена в отчет. Если же ошибочно выставленная претензия уже включена в отчет, Перевозчик оформляет ACM на сумму, оплаченную по ADM. ACM будет оплачено в установленные сроки.
- 2.6** Агент вправе оформлять ADM/ACM Request в BSPlink при обнаружении ошибок в отчете и при отсутствии ADM/ACM, оформленных перевозчиком в течение 30 дней после окончания отчетного периода.

## **3 Прочие условия**

- 3.1** В случае, если причиной ADM является ошибка агента в результате сбоя в ГДС, агент обязан оплатить ADM, и самостоятельно связаться с ГДС для урегулирования вопроса.
- 3.2** При возврате авиабилета ранее полученная сумма комиссии должна быть возвращена в авиакомпанию. Комиссия не начисляется на сумму штрафов.
- 3.3** Во всем остальном, что не затронуто настоящим документом, стороны руководствуются условиями IATA Manual для агентов и другими документами.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
	<b>Бронирование и оформление авиабилетов и EMD</b>	
1.	<p>«Заморозка» мест:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие аннуляции мест в ГДС в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса;</li> <li>- Отсутствие возможности подтверждения бронирования продажей реально оформленного авиабилета;</li> <li>- Удержание мест без создания бронирований на срок более 20 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или любой другой целью);</li> <li>- Установление тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования и Условий Применения Тарифа, соответствующего классу бронирования; изменение тайм-лимита, внесенного перевозчиком;</li> <li>- Восстановление мест, аннулированных перевозчиком, без выпуска авиабилета в течение 1 (одного) часа после восстановления мест.</li> </ul>	Штраф в размере 50 евро 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.	Передача бронирований (PNR) на рейсы перевозчика за пределы страны их первоначального создания и/или выписка авиабилетов в другой стране нежели бронирование сегментов	Штраф 15 евро за каждый забронированный сегмент в PNR.
4.	Невнесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира для информирования об изменении расписания / отмене рейса в случае, если агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменениях и перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром или уполномоченными органами власти и/или	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый PNR.

	контролирующими органами	
5.	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 в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый забронированный сегмент
6.	Некорректное заполнение граф перевозочных документов (в соответствии с инструкциями и правилами перевозчика), некорректное внесение в заказ ФИО и паспортных данных пассажира, что повлекло за собой отказ в перевозке, депортацию, штрафы или предупреждения органов власти и/или контролирующих органов, переоформление а/б в собственных кассах авиакомпании.	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый документ.
7.	Некорректный расчет тарифа, нарушение правил применения скидки	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый документ.
8.	Нарушение условий применения тарифа	Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки
9.	Изменение фамилии и/или имени пассажира в бронировании и/или билете в отсутствие разрешения авиакомпании	Штраф в размере нормального тарифа перевозки соответствующего класса обслуживания за каждый авиабилет.
10.	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 50 евро.
11.	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа	Штраф в размере добора до тарифа, соответствующего классу бронирования, и штраф 50 евро за каждый билет.
12.	Некорректный курс, применяемый при оформлении перевозки в ГДС	Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 50 евро за каждый билет.
13.	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.
14.	Оформление авиабилетов с оплатой пластиковыми картами в отсутствие владельца карты, повлекшее за собой оформление Chargeback в адрес перевозчика по причине разницы между суммой транзакции и объявленной агентом стоимости авиабилета.	Компенсация в размере суммы Chargeback и штраф 50 евро.
15.	Оформления авиабилетов с оплатой пластиковыми картами в отсутствие владельца карты, повлекшее за собой оформление Chargeback в адрес перевозчика (за исключением случаев, описанных в пункте 13)	Компенсация в размере суммы Chargeback и штраф 15 евро.
16.	Оформление авиабилета с нарушением Интерлайн-соглашения перевозчика	Компенсация в размере ущерба и штраф 15 евро за каждый билет.
17.	Некорректный ввод информации в ручную маску: вид тарифа, валюта тарифа, сумма тарифа и т.д.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
18.	Применение технологии IT при оформлении перевозки по опубликованному тарифу	Штраф в размере нормального тарифа экономического класса.
19.	Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира	Штраф 15 евро за каждый дублирующий авиабилет.
20.	Двойное использование полетного купона (обмен, возврат)	В случае осуществления перевозки – штраф в размере стоимости авиабилета. Если билет не использован – штраф 50 евро.
21.	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 15 евро за каждое нарушение.
22.	Несвоевременная аннуляция неактивных сегментов со статусами NX/UN/UC/NO/HL (несвоевременной считается аннуляция, произведенная не в тот же месяц, что изменение статуса сегмента на один из вышеперечисленных, за исключением последнего дня месяца)	Штраф 15 евро за каждое нарушение.
23.	Применение ручной или полуавтоматической тарификации в случаях, где предусмотрена автоматическая тарификация без разрешения	Компенсация в размере разницы между автоматической и примененной тарификацией

	перевозчика.	(если автоматическая тарификация была уменьшена) и штраф 15 евро за каждое нарушение.
24.	Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD.	Штраф 15 евро за каждое нарушение.
25.	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.	Штраф 15 евро за каждое нарушение.
26.	Некорректный ввод информации в маску EMD.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
27.	Выпуск EMD на неподтвержденную перевозчиком услугу (статус отличный от КК/НК).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
28.	Недобор такс и сборов, штрафов	В размере суммы ущерба и штраф 15 евро.
29.	Применение конфиденциального тарифа без разрешения авиакомпании	Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки.
30.	Применение дополнительной скидки к тарифу, или занижение опубликованного тарифа, без согласования с Авиакомпанией	Штраф 100 евро за каждое нарушение.
	<b>Возвраты и обмены</b>	
31.	Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения перевозчика)	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 50 евро за каждое нарушение.
32.	Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета)	Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро.
33.	Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD	Штраф 15 евро.
34.	Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.	Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ и штраф 15 евро.
35.	Отсутствие изменений статуса купона при возврате/обмене авиабилета	В случае осуществления перевозки – штраф в размере стоимости

		<p>авиабилета.</p> <p>Если билет не использован – штраф 50 евро.</p>
36.	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро.
37.	Перебронирование полетных сегментов без внесения соответствующих изменений в билетах без разрешения перевозчика.	Компенсация причиненного убытка.
	<b>Взаиморасчеты</b>	
38.	Неверный расчет агентского вознаграждения	Корректировка агентского вознаграждения и штраф 10% от суммы корректировки, но не менее 5 евро за каждый ADM/АСМ
39.	Не включенные в соответствующий отчет перевозочные документы (проданные, выданные в обмен и возвращенные)	Компенсация причиненного убытка (если имеется), штраф 15 евро за каждую исключенную из отчета транзакцию, а также в случае исключения проданного либо обмененного а/б - штраф 0,5% от общей стоимости а/б (доплаты при обмене) за каждый календарный день просрочки, начиная со дня расчета за соответствующий период до дня получения денежных средств по ADM в соответствии с BSP Календарем. В случае исключения транзакции возврата – штраф 15 евро. При пересчете суммы штрафа в валюту отчета принимается курс ЦБ РФ на дату осуществления транзакции продажи (возврата, обмена) в НДС.
40.	Не предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ, акта взаимозачета встречных требований (для агентов BSP России).	Штраф 50 евро за каждый документ.
41.	Несвоевременное предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ, акта взаимозачета встречных требований (для агентов BSP России).	Штраф в размере 0,5% от суммы выручки за отчетный период за каждый день просрочки.
42.	Не предоставление/несвоевременное предоставление информации об изменении	Штраф 50 евро.

	реквизитов: юридический, электронный, почтовый адрес, банковские реквизиты, система налогообложения	
43.	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании; войдирование и/или возврат авиабилета без обращения пассажира или его уполномоченного лица.	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро.
44.	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 50 евро.
45.	Размещение RefundApplication по причинам отсутствующим в списке: исключение транзакции возврата/обмена из отчета BSP, нахождение авиабилета в архиве ГДС.	Штраф 15 евро за каждый RA
46.	Некорректное отражение суммы тарифа, сборов, штрафов в маске возврата.	Штраф 15 евро за каждое нарушение
47.	Несоблюдение условий Дополнительного соглашения об использовании электронных документов (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов.	Штраф 15 евро за каждое нарушение
48.	Направление через систему электронного документооборота документов, не входящих в перечень Дополнительного соглашения об использовании электронных документов (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов.	Штраф 15 евро за каждый документ
49.	Некорректное внесение информации в документ, отправляемый через систему электронного документооборота (для агентов BSP России). Применяется при подписании Дополнительного соглашения об использовании электронных документов.	Штраф 15 евро за каждое нарушение
	<b>Прочее</b>	
50.	Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика.	Компенсация в размере ущерба
51.	Необоснованное оспаривание выставленного перевозчиком ADM	Штраф в размере 15 евро за каждый ADM
52.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика	Компенсация в размере ущерба