

исх 72.2-2527 01.03.19



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО АК «Уральские авиалинии»

Скуратов С.Н.



01.02.2019

ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»

для агентов, аккредитованных в системе взаиморасчетов ТКП.

исх
З

№	Текст изменения	Дата	Рассылка	Подпись
1	Упущен н. 6	15.07.20	Email	З
2	Добавлен н. н. 33, 34, 35	10.07.20	Email	З
3	Упущен н. 4	28.05.21	Email	З
4	Добавлен н. 35			З
5	Добавлен н. 26	11.11.22	Email	З
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				

1 Порядок выставления ADM

- 1.1 Корректировка ошибочных сумм, указанных при продаже/обмене/возврате билета через ТКП, производится через систему TCH-connect 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
	Бронирование и оформление авиабилетов и EMD	
1.	«Заморозка» мест: - Отсутствие аннуляции мест в ГДС в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса; - Отсутствие возможности подтверждения бронирования продаж 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 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 пассажиро сегмент.
3.	Передача бронирований (PNR) на рейсы перевозчика за пределы страны их первоначального создания и/или выпуска авиабилетов в другой стране нежели бронирование сегментов.	Штраф 15 евро за каждый забронированный сегмент в PNR.

4.	Не внесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира (адрес электронной почты обязателен) 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 контролирующими органами.	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро за каждый PNR.
5.	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.
6.	Некорректное заполнение граф перевозочных документов (в соответствии с инструкциями и правилами Перевозчика), некорректное внесение в заказ ФИО и паспортных данных пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 10 евро за каждый документ.
7.	Некорректный расчет тарифа, нарушение правил применения скидки, нарушение условий применения тарифа.	Компенсация причиненного убытка в размере суммы скидки в соответствии с УПТ и штраф 50 евро за каждый документ.
8.	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.
9.	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.

10.	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа	Штраф в размере добора до тарифа, соответствующего классу бронирования, и штраф 50 евро за каждый билет.
11.	Некорректный курс, применяемый при оформлении перевозки в ГДС	Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 50 евро за каждый билет.
12.	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.
13.	Оформление авиабилета с нарушением Интерлайн-соглашения перевозчика	Компенсация в размере ущерба и штраф 15 евро за каждый билет.
14.	Некорректный ввод информации по перевозочным документам при оформлении без применения автоматической тарификации.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
15.	Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира	Штраф 15 евро за каждый дублирующий авиабилет.
16.	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.
17.	Несвоевременная аннуляция неактивных сегментов со статусами HX/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.

18.	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 15 евро за каждое нарушение.
19.	Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD.	Штраф 15 евро за каждое нарушение.
20.	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.	Штраф 15 евро за каждое нарушение.
21.	Некорректный ввод информации в маску EMD.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
22.	Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу (статус отличный от КК/НК).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.
23.	Недобор такс и сборов	Компенсация в размере суммы ущерба.
24.	Нарушение условий применения тарифа.	Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки.
25.	Применение дополнительной скидки к тарифу, или занижение тарифа, без согласования с Авиакомпанией.	Штраф 100 евро за каждое нарушение.
26.	Использование ручной тарификации при оформлении дополнительных услуг на EMD менее 3х часов до вылета рейса	Штраф в размере стоимости допослуги Агентское вознаграждение не выплачивается
	Возвраты и обмены	

27.	Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения Перевозчика).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 50 евро за каждое нарушение.
28.	Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета).	Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро.
29.	Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD.	Штраф 15 евро.
30.	Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.	Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ.
31.	Отсутствие изменений статуса при возврате/обмене авиабилета.	В случае осуществления перевозки - штраф в размере стоимости авиабилета. Если билет не использован - штраф 50 евро.
32.	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат.	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро.
33.	Перебронирование полетных сегментов без внесения соответствующих изменений в билетах без разрешения Перевозчика.	Компенсация причиненного убытка.
34.	Возврат денежных средств по билету, оформленному взамен ранее выданного сертификата (EMD-S).	Компенсация в размере возвращенных денежных средств и штраф 100 евро за каждый сегмент.
35.	Возврат денежных средств по билету, оформленному до 01.05.2020г. и с датой вылета после 18.03.2020г.	Компенсация в размере возвращенных денежных средств и штраф 100 евро за каждый сегмент.
36.	Возврат денежных средств по билету в/из Китайской Народной Республики, оформленному до 01.05.2020г. и с датой	Компенсация в размере возвращенных денежных средств и штраф 100 евро за каждый сегмент.

	вылета после 01.02.2020г.	
	Взаиморасчеты	
37.	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.
38.	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.
39.	Некорректное отражение суммы тарифа, сборов, штрафов в маске возврата.	Штраф 15 евро.
	Прочее	
40.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика.	Компенсация в размере ущерба.