

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО АК «Уральские Авиалинии»



с 11.10.2025

ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»

для агентов, работающих в рамках прямых договоров

по продаже авиаперевозок

на рейсы ОАО АК «Уральские Авиалинии»

1 Порядок выставления ADM

- 1.1 Корректировка ошибочных сумм, указанных при продаже/обмене/возврате билета будет производиться путем направления Агенту претензионного уведомления.
- 1.2 Перевозчик (ОАО АК «Уральские Авиалинии») вправе оформить ADM (AGENT DEBIT MEMO-претензионное уведомление) 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 ЦБРФ, действующему на дату выставления 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 3 лет 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 путем направления ответа в адрес Перевозчика 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 с даты получения.
- 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 должна быть оплачена Перевозчику в установленные договором сроки.

3 Прочие условия

- 3.1 В случае, если причиной ADM является ошибка Агента в результате сбоя в GDS (Глобальная Дистрибутивная Система), Агент обязан оплатить ADM, и самостоятельно связаться с GDS для урегулирования вопроса.
- 3.2 На сумму выставленных претензий комиссия не начисляется.
- 3.3 Во всем остальном, что не затронуто настоящим документом, стороны руководствуются условиями агентских соглашений, а также законодательством РФ.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
	Бронирование и оформление авиабилетов и EMD (Электронный Многоцелевой Документ)	
1.	«Заморозка» мест: - Отсутствие аннуляции мест в GDS в момент отказа пассажира от перевозки до оформления авиабилета;	Штраф в размере 5 000 руб. за каждое замороженное место.

	- 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 PNRс 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.	
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 выписки авиабилетов в другой стране нежели бронирование сегментов.	Штраф 1500 руб. за каждый забронированный сегмент в PNR.
4.	Не внесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира (обязательно: номер телефона; адрес электронной почты, предоставленный пассажиром) для информирования об изменении расписания / отмене рейса, отправки маршрутных квитанций в случае изменения бронирования, отправки документов, подтверждающих оформление дополнительных услуг (EMD), а также иных сообщений, касающихся обслуживания пассажира и в результате указанного Перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром или уполномоченными органами власти и/или контролирующими органами по причине того, что агент не уведомил пассажира об изменениях или не отправил новые маршрутные квитанции или EMD.	Компенсация причиненного убытка и штраф 5 000 руб 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 внесение информации о пассажире в соответствии с инструкциями и правилами Перевозчика.	Компенсация причиненного убытка и штраф 1 500 руб. за каждый документ.
7.	Некорректный расчет тарифа, нарушение правил применения скидки.	Компенсация причиненного убытка в размере суммы скидки в соответствии с УПТ и штраф 3 000 руб. за каждый документ.
8.	Нарушение условий применения тарифа	Добро до тарифа, соответствующего условиям перевозки и штраф 5 000 руб

9.	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.
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 5 000 руб.
11.	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа.	Штраф в размере добора до тарифа, соответствующего классу бронирования, и штраф 5 000 руб за каждый билет.
12.	Некорректный курс, применяемый при оформлении перевозки в GDS.	Компенсация в размере суммы ущерба и штраф 5 000 руб 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.	Некорректный ввод информации в ручную маску билета, EMD: вид тарифа, валюта тарифа, сумма тарифа, форма оплаты и т.д.	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 1 500 руб за каждое нарушение.
15.	Применение технологии IT при оформлении перевозки по опубликованному тарифу либо по специальному тарифу по распоряжению Перевозчика, где оформление по IT не предусмотрено.	Штраф в размере добора до нормального тарифа экономического класса.
16.	Нецелевое использование тарифов, доступных агенту по договорам/ соглашениям (тарифы по групповым перевозкам, тарифы по блокам мест для формирования туристических путевок, тарифы для определенных корпоративных клиентов).	Штраф 25 000 руб за выявленный факт нецелевого использования + компенсация убытков за каждый проданный билет.
17.	Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира.	Штраф 1 500 руб за каждый дублирующий авиабилет.
18.	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.

19.	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.
20.	Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD.	Штраф 1500 руб за каждое нарушение.
21.	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.	Штраф 1500 руб за каждое нарушение.
22.	Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу (статус отличный от КК/НК).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 1500 руб за каждое нарушение.
23.	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты в перевозочном документе.	Штраф 1 500 руб за каждый перевозочный документ.
24.	Недобор такс и сборов	Компенсация в размере суммы ущерба+ штраф 1500 руб.
25.	Нарушение правил сквозной продажи - бронирование и оформление авиабилета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа	Штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ + компенсация убытков
26.	Применение дополнительной скидки к тарифу, или занижение тарифа, без согласования с Авиакомпанией.	Добор до полного тарифа +штраф 5000 руб. за каждое нарушение.
27.	Использование ручной тарификации при оформлении дополнительных услуг на EMD менее 3х часов до вылета рейса	Штраф в размере стоимости доп. услуги Агентское вознаграждение не выплачивается
Возвраты и обмены		
28.	Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения Перевозчика).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 5 000 руб за каждое нарушение.
29.	Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета).	Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 5 000 руб
30.	Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD.	Штраф 1 500 руб.
31.	Возврат в валюте, отличной от валюты продажи билета, EMD в рамках одного агентства	Штраф 3 000 руб.

32.	Отсутствие аннуляции EMD на доп. услугу одновременно с аннуляцией авиабилета, к которому она выписана.	Штраф 1500 руб.
33.	Возврат EMD, оформленного на сайте Перевозчика с формой оплаты KI	Штраф 1500 руб.
34.	Некорректный расчет тарифа, штрафа, сборов при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.	Компенсация убытка + штраф 1500 руб.
35.	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 5 000 руб.
36.	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат в онлайн системе перевозчика (ДОВВ) в течение 5 дней после операции возврата.	Компенсация причиненного убытка и штраф 5 000 руб.
	Взаиморасчеты	
37.	Неверный расчет агентского вознаграждения.	Корректировка агентского вознаграждения и штраф 10% от суммы корректировки, но не менее 1 500 руб. за каждый ADM/ACM.
38.	Не включенные в соответствующий отчет перевозочные документы (проданные, выданные в обмен и возвращенные).	Компенсация причиненного убытка (если имеется), штраф 1500 руб. за каждую не включенную в отчет транзакцию, а также - штраф 0,5% от общей стоимости а/б (доплаты при обмене) за каждый календарный день просрочки, начиная со дня расчета за соответствующий период до даты окончания отчетного периода, в который включен данный билет
39.	Несвоевременное предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение и акта выполненных работ.	Штраф в размере 0,5% от суммы выручки за отчетный период за каждый день просрочки.
40.	Не предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ.	Штраф 5 000 руб. за каждый отчетный период, за который не предоставлены документы.
41.	Непредставление/несвоевременное предоставление информации об изменении реквизитов: юридический, почтовый адрес, банковские реквизиты, система налогообложения.	Штраф 5 000 руб.
42.	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании; войдирование и/или возврат авиабилета без обращения пассажира или его уполномоченного лица.	Компенсация причиненного убытка и штраф 5 000 руб.

43.	Запрос АСМ при некорректном отражении сумм в маске возврата, в том числе при аннуляции операции продажи при переходе суток.	Штраф 3 000 руб.
44.	Задержка предоставления оригиналов отчетов.	Штраф 2 000 руб и 0,5% от суммы отчета за каждый день задержки.
	Прочее	
45.	Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика	Компенсация в размере ущерба
46.	Необоснованное оспаривание выставленного перевозчиком ADM	Штраф в размере 1 500 руб за каждый ADM
47.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика.	Компенсация в размере ущерба.
48.	Не взимание или взимание не в полном размере обязательного агентского сбора при продаже через прямое подключение агента U6 API, API SIG	Штраф в размере 10 000 руб. за каждое выявленное нарушение

Согласовано:

Начальник ЦР

 Е.Р. Олькова

Начальник ОКД

 Л.М. Иванова

Заместитель коммерческого директора
по управлению доходностью

 А.А. Плеткина

Начальник службы развития
международного сотрудничества
и продаж чартерных перевозок

 М.Б. Галагура

Начальник агентства

 Е.Н. Маслова

Заместитель коммерческого директора
по продажам

 А.Т. Иконникова