



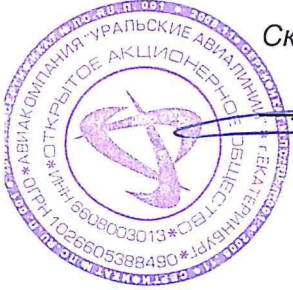
*чек в 7.2.2 - 3538  
25.03.19г.*

УТВЕРЖДАЮ

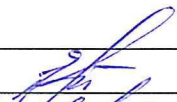
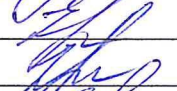
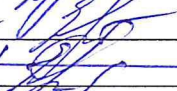
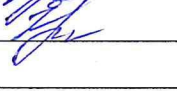
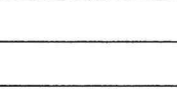
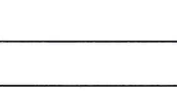
Генеральный директор

ОАО АК «Уральские Авиалинии»

Скуратов С.Н.



**ADM-Политика ОАО АК «Уральские авиалинии»  
для агентов, работающих в рамках прямых договоров  
по продаже авиаперевозок  
на рейсы ОАО АК «Уральские Авиалинии»**

| №            | Текст изменения          | Дата                | Рассылка          | Подпись  |
|--------------|--------------------------|---------------------|-------------------|--|
| 1            | Исключен п. 6            | 15.07.20            | E-mail            |             |
| 2            | Добавлена ин 36, 37, 38  | 15.07.20            | E-mail            |             |
| 3            | Исключен п 4             | 28.05.21            | E-mail            |             |
| 4            | Добавлен п. 5а           | 21.10.21            | E-mail            |             |
| <del>5</del> | <del>Добавлен п 38</del> | <del>11.10.22</del> | <del>E-mail</del> | <del></del> |
| 6            | Добавлен п. 29           | 11.11.22            | E-mail            |             |
| 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           |                          |                     |                   |  |

*Менеджер*

## 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 IATA, 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 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 В случае, если нарушение было допущено Агентом впервые, Перевозчик может рассмотреть вопрос о снятии выставленного ADM.
- 2.3 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.
- 2.4 Агент может оспорить ADM однократно в течение 15 дней с даты получения.
- 2.5 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 IATA Manual для Агента и другими документами.

| № п/п | Перечень нарушений  | Штрафные санкции                                      |
|-------|---|---|
|       | <b>Бронирование и оформление авиабилетов и EMD (Электронный Многоцелевой Документ)</b>  |   |
| 1.    | «Заморозка» мест:<br>- Отсутствие аннуляции мест в GDS в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса;<br>- Отсутствие возможности подтверждения бронирования продажей реально оформленного авиабилета; | Штраф в размере 50 евро за каждое замороженное место. |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <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> |  |
| 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 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.   | Компенсация причиненного убытка в размере суммы скидки в соответствии с УПТ и штраф 50 евро за каждый документ.      |
| 8. | <u>Нарушение условий применения тарифа</u>  | <u>Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки</u>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 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 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 GDS.   | 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 авиабилета с нарушением интерлайн-соглашения Перевозчика.   | Компенсация в размере ущерба и штраф 15 евро за каждый билет.  |
| 15. | Некорректный ввод информации в ручную маску: вид тарифа, валюта тарифа, сумма тарифа, форма оплаты и т.д.  | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.  |
| 16. | 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 нормального тарифа экономического класса.  |
| 17. | Оформление дублированных авиабилетов в одном бронировании на одного пассажира.   | Штраф 15 евро за каждый дублирующий авиабилет.   |
| 18. | Двойное использование полетного купона (обмен, возврат).   | В случае осуществления перевозки - штраф в размере стоимости авиабилета.<br>Если билет не использован - штраф 50 евро.                           |
| 19. | 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.  |
| 20. | Несвоевременная аннуляция неактивных сегментов со статусами NX/UN/UC/NO/HL (несвоевременной считается аннуляция, произведенная не в тот же месяц, что изменение статуса сегмента | Штраф 15 евро за каждое нарушение.   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | на один из вышеперечисленных, за исключением последнего дня месяца).   |   |
| 21. | 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. |
| 22. | Использование пассивных сегментов в случаях, кроме необходимых для оформления / переоформления билета / EMD.                             | Штраф 15 евро за каждое нарушение.  |
| 23. | Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD.   | Штраф 15 евро за каждое нарушение.  |
| 24. | Некорректный ввод информации в маску EMD.  | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.   |
| 25. | Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу (статус отличный от КК/НК).   | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 15 евро за каждое нарушение.   |
| 26. | Недобор такс и сборов  | Компенсация в размере суммы ущерба.   |
| 27. | Нарушение условий применения тарифа.   | Добор до тарифа, соответствующего условиям перевозки.   |
| 28. | Применение дополнительной скидки к тарифу, или занижение тарифа, без согласования с Авиакомпанией.                                       | Штраф 100 евро за каждое нарушение.   |
| 29. | Использование ручной тарификации при оформлении дополнительных услуг на EMD менее 3х часов до вылета рейса                               | Штраф в размере стоимости допослуги<br>Агентское вознаграждение не выплачивается  |
|     | <b>Возвраты и обмены</b>   |   |
| 30. | Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения Перевозчика).            | Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 50 евро за каждое нарушение.   |
| 31. | Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета).   | Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро.  |
| 32. | Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD.                       | Штраф 15 евро.  |
| 33. | Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.                       | Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ.   |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 34. | Отсутствие изменений статуса при возврате/обмене авиабилета.  | В случае осуществления перевозки - штраф в размере стоимости авиабилета.<br>Если билет не использован - штраф 50 евро.  |
| 35. | Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат.   | Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро.  |
| 36. | Перебронирование полетных сегментов без внесения соответствующих изменений в билетах без разрешения Перевозчика.                        | Компенсация причиненного убытка.  |
| 37. | 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.   |
| 38. | 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.   |
| 39. | Возврат денежных средств по билету в/из Китайской Народной Республики, оформленному до 01.05.2020г. и с датой вылета после 01.02.2020г. | Компенсация в размере возвращенных денежных средств и штраф 100 евро за каждый сегмент.   |
|     | <b>Взаиморасчеты</b>  |   |
| 40. | Неверный расчет агентского вознаграждения.  | Корректировка агентского вознаграждения и штраф 10% от суммы корректировки, но не менее 15 евро за каждый ADM/ACM.  |
| 41. | Не включенные в соответствующий отчет перевозочные документы (проданные, выданные в обмен и возвращенные).                              | Компенсация причиненного убытка (если имеется), штраф 15 евро 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. В случае исключения транзакции возврата - штраф 15 евро. При пересчете суммы штрафа в валюту отчета принимается курс ИАТА на дату осуществления транзакции продажи (возврата, обмена) в GDS. |
| 42. | 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.  |
| 43. | Не предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ.  | Штраф 50 евро за каждый отчетный период, за который не предоставлены документы.   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 44. | Непредставление/несвоевременное предоставление информации об изменении реквизитов: юридический, почтовый адрес, банковские реквизиты, система налогообложения.   | Штраф 50 евро.  |
| 45. | 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.                    |
| 46. | 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.                    |
| 47. | Некорректное отражение суммы тарифа, сборов, штрафов в маске возврата.   | Штраф 15 евро.  |
| 48. | Задержка предоставления оригиналов отчетов.  | Штраф 50 евро и штраф 0,5% от суммы отчета за каждый день задержки. |
|     | <b>Прочее</b>  |   |
| 49. | Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика  | Компенсация в размере ущерба  |
| 50. | Необоснованное оспаривание выставленного перевозчиком ADM  | Штраф в размере 15 евро за каждый ADM                               |
| 51. | Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика.  | Компенсация в размере ущерба.                                       |
| 52. | Не взимание или взимание не в полном размере обязательного агентского сбора при продаже через прямое подключение агента U6 API, API SIG  | Штраф в размере 100 EUR за каждое выявленное нарушение              |