



*Иск № 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»**

## 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: - Отсутствие аннуляции мест в GDS в момент отказа пассажира от перевозки до вылета рейса; - 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 PNRс 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 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, 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 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. 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.
	<b>Возвраты и обмены</b>	
29.	Добровольное изменение договора перевозки посредством ревалидации без переоформления авиабилета (без разрешения Перевозчика).	Компенсация в размере понесенных убытков и штраф 50 евро за каждое нарушение.
30.	Не аннулирование мест при отказе пассажира от перевозки (возврат, обмен, войдирование билета).	Компенсация в размере тарифа соответствующего класса бронирования и штраф 50 евро.
31.	Не аннулирование запроса на спец услугу (SSR) при добровольном или вынужденном возврате выпущенного документа EMD.	Штраф 15 евро.
32.	Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета; возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату / обмену.	Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ.

33.	Отсутствие изменений статуса при возврате/обмене авиабилета.	В случае осуществления перевозки - штраф в размере стоимости авиабилета. Если билет не использован - штраф 50 евро.
34.	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат.	Компенсация причиненного убытка и штраф 50 евро.
35.	Перебронирование полетных сегментов без внесения соответствующих изменений в билетах без разрешения Перевозчика.	Компенсация причиненного убытка.
36.	<b>Взаиморасчеты</b>	
37.	Неверный расчет агентского вознаграждения.	Корректировка агентского вознаграждения и штраф 10% от суммы корректировки, но не менее 15 евро за каждый ADM/АСМ.
38.	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.
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.	Непредоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение, акта выполненных работ.	Штраф 50 евро 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 50 евро.
42.	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.

43.	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.
44.	Некорректное отражение суммы тарифа, сборов, штрафов в маске возврата.	Штраф 15 евро.
45.	Задержка предоставления оригиналов отчетов.	Штраф 50 евро и штраф 0,5% от суммы отчета за каждый день задержки.
46.	<b>Прочее</b>	
47.	Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика	Компенсация в размере ущерба
48.	Необоснованное оспаривание выставленного перевозчиком ADM	Штраф в размере 15 евро за каждый ADM
49.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика.	Компенсация в размере ущерба.

**Тема:** ADM ПОЛИТИКА ДЛЯ АГЕНТОВ, РАБОТАЮЩИХ В РАМКАХ ПРЯМЫХ ДОГОВОРОВ ПО ПРОДАЖЕ АВИАПЕРЕВОЗОК НА РЕЙСАХ АК

**От:** Лыгалова Анастасия Владимировна <company@u6.ru>

**Дата:** 25.03.2019, 9:58

**Кому:** e.maslova@u6.ru, "o.igosheva@u6.ru" <o.igosheva@u6.ru>, Alla Novoselova <a.novoselova@u6.ru>, k.torkhova@u6.ru, a.solovyeva@u6.ru, "e.mozhavina@u6.ru" <e.mozhavina@u6.ru>

— Вложения: —

---

ADM ПОЛИТИКА В РАМКАХ ПРЯМЫХ ДОГОВОРОВ.pdf

2,0 МБ