

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Авиакомпания «Аврора»
«01» января 2018 г.
_____ К.П.Сухоробрик

АДМ – политика АО «Авиакомпания «Аврора» для агентов на территории Российской Федерации, работающих в рамках прямых агентских соглашений

п/п	Перечень нарушений правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
1	Оформленные перевозочные документы (в том числе выданные в обмен), не включенные в отчет за соответствующий период	Примененные тариф и сборы (таксы) за перевозку и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб. за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ), электронный многоцелевой документ (EMD) на усмотрение Перевозчика
2	Неверный расчет агентского вознаграждения	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый отчет на усмотрение Перевозчика
3	Не заполнены / неправильно заполнены графы перевозочных документов (согласно правил перевозчика и «Руководства по оформлению перевозочных документов» ИАТА»), отсутствие или некорректное (неполное) отражение информации по оформленным перевозочным документам в отчете. Несоблюдение требований перевозчика при составлении отчетности.	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый отчет или документ на усмотрение Перевозчика
4	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб. за каждый EMD/МСО/ЕВТ на усмотрение Перевозчика
5	Недобор сборов (такс)	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
6	Не взыскан/неверно рассчитан штраф (сбор/плата) при расторжении (изменении условий) договора перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
7	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR	Штраф 6000 руб. за каждое PNR
8	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе	Штраф 6000 руб. за каждое PNR

	системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров	
9	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 1800 руб. за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR
10	Ведение в PNR фиктивных номеров билетов	Штраф 6000 руб. за каждое PNR
11	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ
12	Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
13	Оформление авиабилета по соглашению «Интерлайн» с несоответствием вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
14	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф 1800 руб. за каждое нарушение на усмотрение Перевозчика
15	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение
16	Не аннулирование соответствующих мест (полетных сегментов) при отказе пассажира от авиаперевозки или изменении ее условий (в случае войдирования, возврата или переоформления авиабилета)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение
17	Внесение изменений в маршрут PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа сроки	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
18	Не предоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение
19	Несоблюдение технологии создания/изменения записи	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждое PNR

	о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира	
20	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (EXST/CBBG/STCR/UMNR), установленных Перевозчиком	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
21	Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течение одного часа после создания бронирования	Штраф 1800 руб. каждое PNR
22	Нарушение правил сквозной продажи - бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа («cross border selling»)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый перевозочный документ
23	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 7200 руб. за каждое PNR
24	Утрата бланка перевозочного документа (для прямых агентских соглашений)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет или 1800 руб. за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ) на усмотрение Перевозчика
25	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	Компенсация причиненного убытка
26	Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокирования мест под продажу на рейсе («заморозка» мест)	Штраф 3000 руб. за каждое место на усмотрение Перевозчика
27	Аннуляция (войдирование) авиабилета менее суток после его выписки с датой вылета на следующий день, более чем через один час после его выписки в день вылета рейса, если условиями применения тарифа установлен штраф или запрет для операций обмена/возврата (при отказе от оформленной перевозки в этом случае должна производиться операция возврата, если это предусмотрено правилами применения тарифов)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
28	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа,	Компенсация причиненного убытка

	такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS	
29	Несоблюдение требований Перевозчика по использованию номеров валидаторов при оформлении перевозочных документов (для прямых агентских соглашений)	Штраф 6000 руб. за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
30	Несоблюдение сроков расчетов по претензиям (для прямых агентских соглашений)	Штраф 6000 руб. за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
31	Несоблюдение срока предоставления отчета по выручке о продаже авиаперевозок согласно Календарю отчетных дат и агентскому соглашению (для прямых агентских соглашений)	Штраф 1800 руб. за каждый выявленный отчет на усмотрение Перевозчика
32	Передача бронирований (PNR) на рейсы под кодом HZ за пределы страны их первоначального создания	Штраф 1800 руб. за каждый полетный сегмент, умноженный на количество мест в PNR
33	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты в авиабилете (в квитанции, в EMD)	Компенсация причиненного убытка и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет/квитанцию/EMD на усмотрение Перевозчика
34	Оформление перевозочных документов по соглашениям о договорных тарифах (тарифы для корпоративных клиентов, туроператорские тарифы, тарифы для перевозки экипажей морских судов и др.) для пассажиров, не соответствующих требованиям соглашений	Компенсация разницы с опубликованным тарифом, от которого рассчитывается договорной тариф, по всем авиабилетам, оформленным по данному соглашению за последний месяц до даты выявления нарушения, вне зависимости от их количества и штраф 1800 руб. за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
35	Нарушение оформления Агентом товарных знаков и фирменного наименования, технологий, распоряжений, указаний Перевозчика.	Штраф 6000 руб. за каждый выявленный случай на усмотрение Перевозчика
36	Передача права оформления авиабилетов (включая БСО) для продажи авиаперевозок другим агентам или третьим лицам, за исключением субагентов	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение (авиабилет или PNR)
37	Установление тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования; изменение тайм-лимита, внесенного Перевозчиком в бронирование	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 руб. за каждое нарушение (авиабилет или PNR)
38	Несоответствие информации в маршрут/квитанции и информации в PNR	Штраф 6000 руб. за каждую несоответствующую маршрут/квитанцию
39	Отсутствие в отчете документов, подтверждающих вынужденный возврат/обмен (для прямых агентских	Штраф 1800 руб. за каждое нарушение

	соглашений)	
40	Не аннулирование бронирования в течение 30 минут после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета	Штраф 6000 руб. за каждое нарушение
41	Неоднократное обновление сегмента (аннуляция с последующим бронированием на тот же рейс и в том же подклассе в пределах 30 минут) в одном или в разных PNR на того же пассажира с целью удержания мест или продления срока выписки билета	Штраф 600 рублей за каждое обновление сегмента

Примечания.

1. АДМ может быть выставлено в течение одного года с даты оформления (переоформления) перевозочного документа, за исключением:

- для авиаперевозок с участием других авиакомпаний АДМ может быть выставлено по мере предъявления счетов другими авиакомпаниями в течение одного года с даты предъявления счета другими авиакомпаниями:

- на перевозочные документы, по которым был произведен возврат – АДМ может быть выставлено в течение одного года с даты проведения возврата;

- для неоформленных бронирований – АДМ может быть выставлено в течение одного года с даты на первом полетном сегменте.

2. АДМ выставляется Агенту:

- за нарушение правил применения тарифов и других правил, технологий и инструкций Перевозчика, опубликованных на сайте АО «Авиакомпания «Аврора» www.flyaurora.ru, в системах бронирования или направляемых Перевозчиком Агенту по электронной почте, а также содержащихся в договорах между Перевозчиком и Агентом;

- несоблюдение правил для агентов, изложенных в руководствах ИАТА.

3. АДМ за нарушения Агента, вызванные сбоем системы бронирования (GDS), также подлежат оплате Агентом в полном объеме.