

## Содержание

Глоссарий .....	7
1 Введение .....	10
2 Общие положения .....	10
3 Порядок открытия/закрытия доступа к информационным ресурсам перевозчика .	11
4 Порядок расчетов за авиаперевозки и формирование отчетности. Возвраты .....	13
5 Агентское вознаграждение.....	14
6 Штрафы и пени .....	15
7 Правила работы агента в системах бронирования.....	15
7.1 Общие правила .....	15
7.2 Создание PNR .....	15
7.3 Обмен/Ревалидация .....	15
7.4 Возврат/Войдирование .....	16
8 Ответственность агента .....	16
9 Обстоятельства непреодолимой силы.....	17
10 Порядок разрешения споров .....	18
11 Прочие условия и заключительные положения .....	18

## Глоссарий

- Агент** – аккредитованный агент ИАТА, оказывающий от имени и за счет Перевозчика услуги по бронированию, оформлению и продаже авиаперевозок на регулярные рейсы Перевозчика на условиях заключенного с ним Агентского договора о продаже пассажирских перевозок, а также правил, инструкций и технологий Перевозчика, с использованием Системы взаиморасчетов BSP.
- Агентский договор о продаже пассажирских перевозок** – Агентский договор, заключенный между Агентом и Перевозчиком - членом ИАТА, представленным Генеральным директором ИАТА, действующим от имени и по поручению Перевозчика - члена ИАТА в соответствии с резолюциями ИАТА (далее - Агентский договор). Условия Агентского договора описаны в Резолюции 824 ИАТА.
- BSP** – система взаиморасчетов, созданная с целью упрощения процесса оформления авиабилетов, подготовки отчетов о продаже и проведения взаиморасчетов между Агентами и Авиакомпаниями за оказанные услуги
- BSP Календарь** – BSP Календарь Отчетных периодов и дней платежей, представленный в Приложении 1 к «Руководству ИАТА по системе BSP для агентов. Глава 14. Местные правила и процедуры».
- BSPlink** – управляемая ИАТА электронная система, использующая Интернетплатформу, созданная по заказу ИАТА и функционирующая для обеспечения доступа Агента и Перевозчика к информации в отношении их участия в системе BSP, а также для взаимного обмена информацией между Перевозчиком и Агентом.
- ИАТА** – Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА).
- ИАТА Россия** – Филиал Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА), действующий в России в г. Москве.
- ОНС** – обстоятельство непреодолимой силы
- Отчетный период** – декада календарного месяца.
- Пассажир** – любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться в соответствии с договором воздушной перевозки (Перевозочными документами).
- Перевозчик** – ЗАО АК «РусЛайн», осуществляющее авиаперевозку пассажиров на основании Перевозочных документов и являющийся участником BSP.
- Перевозочные документы** – стандартные перевозочные документы ИАТА (STD), используемые для оформления договора перевозки пассажиров, багажа и дополнительных услуг, связанных с обеспечением авиаперевозки:
- электронные формы Перевозочных документов ИАТА
  - электронный пассажирский авиабилет и багажная квитанция (далее - электронный авиабилет),
  - электронный документ многоцелевого назначения (EMD),

- виртуальный многоцелевой обменный документ (VMPD),
- автоматический (безбумажный или бумажный) многоцелевой обменный ордер (VMCO) в соответствии с резолюцией ИАТА 725d и др.

**Пластиковая карта**

- (банковская карта, кредитная карта, карта) персонифицированный платежный инструмент, выпущенный в рамках определенной платежной системы и предоставляющий его держателю доступ к карточному счету и возможность безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств в отделениях/филиалах кредитных организаций и банкоматах.

**Пункт продажи**

- структурное подразделение Агента, не являющееся самостоятельным юридическим лицом, осуществляющее бронирование, оформление и продажу пассажирских авиаперевозок на условиях Агентского договора, расположенное как по адресу места нахождения Агента, так и имеющее иное месторасположение.

**PNR**

- Код бронирования

**Passenger Name Record**

**PCO**

- реестр собственных ошибок

**Руководство по  
системе BSP для  
Агентов**

- (Руководство по BSP) справочник, описанный в Приложении «I» к Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP. Содержит правила и процедуры для Агентов, работающих в системе BSP.

**Система бронирования**

- глобальная дистрибутивная система (ГДС)/автоматизированная система бронирования (АСБ). ГДС/АСБ собирает, хранит, обрабатывает и/или распространяет информацию посредством компьютерного терминала и иных устройств, относящихся к воздушной и наземной авиаперевозке, размещению и иным туристическим услугам, предлагаемым поставщиками туристических услуг; предоставляет возможность туристическим агентствам, корпорациям бронировать либо подтверждать пользование ими, или наводить справки либо получать сведения относительно услуг и/или обрабатывает транзакции для получения или пользования услугами. ГДС/АСБ включает, но не ограничивается глобальными дистрибутивными системами, обрабатываемыми следующими компаниями Amadeus, Sabre, ЗАО «Сирена - Трэвел», и иными системами с базой мультипровайдера, предлагающими такую базу туристическим агентствам, корпорациям.

**Система  
взаиморасчетов BSP  
(BSP Россия)**

- метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и оформление Перевозочных документов и других отчетных форм, а также расчеты по данным документам между Перевозчиком и Агентом, в порядке, описанном в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 ИАТА.

**Соглашение Интерлайн  
(Интерлайн)**

- соглашение между авиакомпаниями о взаимном признании Перевозочных документов.

<b>Финансовое обеспечение продаж Агентом пассажирских авиаперевозок, оформленных с использованием Перевозочных документов ИАТА</b>	– (далее - Финансовое обеспечение) способ обеспечения исполнения Агентом своих обязательств по Агентскому договору в форме индустриальной банковской гарантии в пользу ИАТА.
<b>PNR - Passenger Name Record</b>	– учетная запись Пассажира в Системе бронирования.
<b>АСМ</b>	– агентское кредиторское уведомление. Документ, выдаваемый Перевозчиком - участником BSP Агенту при наличии задолженности Перевозчика перед Агентом. Используется в случаях необходимости осуществления возврата Перевозчиком денежных средств Агенту.
<b>ADM</b>	– агентское дебиторское уведомление. Документ, выдаваемый Перевозчиком- участником BSP, Агенту при наличии задолженности Агента перед Перевозчиком. Используется в случаях необходимости оплаты агентом штрафных санкций, начисленных Перевозчиком.
<b>ADM Policy (АДМ Политика)</b>	– документ, регламентирующий работу с агентской сетью, включающий в себя перечень возможных нарушений (несоблюдение УПТ, правил бронирования, продажи) с соответствующими штрафными санкциями, а также процедуру их урегулирования.
<b>Фиктивное бронирование</b>	– бронирование, созданное с целью «занятия» места на рейсе без намерения заключить договор воздушной перевозки по данному конкретному бронированию с пассажиром, указанным в этом бронировании.
<b>Фиктивный пассажир</b>	– пассажир, данные которого не существуют в реальности или более, чем по одной позиции, не соответствуют реальным данным. Под одной позицией в настоящем пункте подразумевается - фамилия, или имя, или дата рождения, или номер паспорта, и т.п.
<b>Фиктивный номер билета</b>	– номер билета, сгенерированный не Системой бронирования (присвоенный Перевозчиком) в установленном порядке, а Агентом или третьим лицом по указанию Агента (в результате действий/ бездействия Агента).
<b>Фиктивный статус «ОК»</b>	– статус бронирования, подтверждающий закрепление места на рейсе и присвоенный не Системой бронирования (Перевозчиком) в установленном порядке, а Агентом или третьим лицом по указанию Агента (в результате действий/ бездействия Агента).
<b>Извещение</b>	– сообщение, направляемое агентам BSP посредством электронной почты, при открытии им доступа к информационным ресурсам Перевозчика, содержащее основную информацию о работе в проекте BSP Россия и подтверждающее ознакомление Агента с документами ЗАО АК «РусЛайн», регламентирующими продажу авиаперевозок.

- Уведомление** – информация ЗАО АК «РусЛайн», оформленная на официальном бланке Перевозчика за подписью уполномоченного должностного лица. Документ содержит общую информацию об условиях открытия Агенту доступа к информационным ресурсам Перевозчика в рамках проекта BSP Россия и уровни агентского вознаграждения. Уведомление размещено на официальном сайте ЗАО АК «РусЛайн» [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero).
- Пассивное бронирование** – бронирование, которое было сформировано для целей выписки/оформления авиабилета в Системе бронирования, отличной от системы, где было создано реальное бронирование. Пассивное бронирование является копией реального бронирования и подлежит аннуляции после оформления авиабилета.

## 1 Введение

- 1.1 Настоящая инструкция является нормативным документом, регламентирующим процесс продажи и оформления перевозок на рейсы ЗАО АК «РусЛайн» агентами, работающими с использованием системы взаиморасчетов BSP на территории РФ.

## 2 Общие положения

- 2.1 Агент оказывает от имени и за счет Перевозчика услуги по бронированию, оформлению и продаже пассажирских авиаперевозок на регулярные рейсы Перевозчика, а также на рейсы других авиакомпаний с использованием Перевозочных документов ИАТА в соответствии с действующими тарифами, правилами Перевозчика и письменными инструкциями Перевозчика и иных авиакомпаний. Деятельность Агента также направлена на продажу дополнительных услуг, связанных с выполнением авиаперевозок. Агент не имеет права оформлять пассажирские авиаперевозки с использованием Перевозочных документов на рейсы авиакомпаний, с которыми у Перевозчика отсутствуют соглашения «Интерлайн».
- 2.2 Настоящая Инструкция не применяется при взаиморасчетах по договорам о реализации чартерных и иных перевозок, заключаемым между Агентом и Перевозчиком отдельно.
- 2.3 Оформление Перевозочных документов производится Агентом в соответствии с правилами Перевозчика, с действительным статусом бронирования и в сроки, установленные Правилами применения тарифа либо Перевозчиком, для оформления данного платежного документа» и только в аккредитованных ИАТА Пунктах продажи. Перевозчик вправе проверить Пункты продажи.
- 2.4 Полномочия Агента определяются Перевозчиком в положениях Агентского договора и Настоящей Инструкции.
- 2.5 Перевозчик осуществляет контроль оформления Агентом Перевозочных документов ИАТА. По запросу Перевозчика Агент предоставляет необходимые документы и информацию о своей деятельности в рамках действующего законодательства РФ, включая, но, не ограничиваясь: копии учредительных документов (Устав и т.п.), копию свидетельства о регистрации (свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ), выписку из ЕГРЮЛ, документы бухгалтерской отчетности, документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего Агентский договор. В случае, если Агент работает по упрощенной системе налогообложения, Агент обязан представлять Перевозчику копию Уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения, заверенную печатью организации.

- 2.6 Агент не имеет права представлять себя в качестве «Генерального агента» или использовать в своей деятельности какие-либо другие обозначения, в результате которых Агент или Пункт продажи может быть воспринят как Перевозчик или его представительство/филиал.
- 2.7 Бронирование, оформление и продажа авиаперевозок в рамках Агентского договора производится Агентом в соответствии с тарифами, установленными Перевозчиком, или по иным конфиденциальным тарифам, определенными отдельными соглашениями.
- 2.8 При оформлении перевозок по пластиковым картам Агент использует прямой договор эквайринга между Агентом и банком.
- 2.9 Агент вправе оформлять авиаперевозки на рейсы, открытые для электронной продажи, с использованием технологии электронного авиабилета.
- 2.10 Агент обязан информировать пассажира под его личную подпись, проставляемую на распечатке образа электронного авиабилета, об условиях применения тарифов Перевозчика, правилах возврата авиабилета, других условиях авиаперевозки и требуемых для ее выполнения документах, а также обо всех изменениях, связанных с отменой, переносом или задержкой рейсов, объявленных Перевозчиком. Агент обязан соблюдать требования правил согласно Раздела 7 Настоящей Инструкции. В случае несоблюдения условий указанных правил Агент обязан компенсировать все расходы Перевозчика, понесенные в результате несвоевременного оповещения Пассажира об изменениях в расписании рейсов Перевозчика или смене терминала (аэропорта) вылета рейса.
- 2.11 Агент обязан информировать Перевозчика обо всех требованиях Пассажиров, выполнение которых может быть использовано для повышения эффективности и качества обслуживания.
- 2.12 Для бронирования и оформления авиаперевозок Агент вправе использовать Системы Бронирования, разрешенные ИАТА Россия. Агент обязан осуществлять деятельность по бронированию и продаже авиаперевозок в соответствии с требованиями Раздела 7 Настоящей Инструкции.
- 2.13 Взаимодействие между Агентом и Перевозчиком по вопросам доступа к информационным ресурсам Перевозчика изложен на официальном сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero)
- 2.14 Агент обязан использовать логотип, шрифты и фирменное наименование ЗАО АК «РусЛайн» в строгом соответствии с Медиакитом, размещенном на официальном сайте Перевозчика [http://www.rusline.aero/press\\_center/media-kit/](http://www.rusline.aero/press_center/media-kit/). Агент обязан согласовывать с Перевозчиком макеты, содержащие логотип и фирменное наименование Перевозчика. При выявлении нарушения Перевозчик оставляет за собой право налагать на Агента штрафные санкции.
- 2.15 В случае изменения своих адресов (места нахождения, почтового), банковских реквизитов, отгрузочных реквизитов каждая из Сторон обязана в течение 5-ти рабочих дней уведомить об этом другую сторону, и несет риск последствий, вызванных отсутствием у другой стороны указанных сведений. Указанные изменения вступают в силу для другой стороны с даты их получения.

### **3 Порядок открытия/закрытия доступа к информационным ресурсам перевозчика**

- 3.1 Перевозчик открывает Агенту доступ к информационным ресурсам Перевозчика, при следующих условиях:



- предоставление копии документа о наличии необходимой суммы Финансового обеспечения в пользу ИАТА;
  - запроса Агента, оформленного должным образом согласно требованиям Перевозчика, изложенных в Заявке на доступ к информационным ресурсам.
- 3.2 Заявка является публичной офертой для стороны Агента и Перевозчика.
- 3.3 Для возможности оформления Перевозочных документов на регулярные рейсы Перевозчика Агент обязан не иметь или погасить задолженность перед Перевозчиком по перечислению денежных средств от продажи регулярных, блочных и чартерных пассажирских авиаперевозок, и грузовых перевозок (в том числе суммы, выставленные по претензиям, суммы штрафов и пеней).
- 3.4 Агент представляет Финансовое обеспечение в форме индустриальной банковской гарантии в пользу ИАТА. Банковская гарантия должна быть безусловной, безотзывной, с фиксированной суммой обязательств в размере не менее минимальной обязательной суммы Финансового обеспечения, определенной ИАТА. Банковские гарантии используются в качестве Финансового обеспечения для оформления авиаперевозок на регулярные рейсы Перевозчика (исключая чартерные и другие авиаперевозки, выполняемые Перевозчиком в рамках отдельных договоров с Агентом).
- 3.5 ИАТА определяет для Агента минимальную обязательную сумму Финансового обеспечения, список банков и предоставляет Агенту типовой текст гарантии, установленный ИАТА. Периодичность перерасчета минимальной обязательной суммы Финансового обеспечения устанавливается ИАТА.
- 3.6 Контроль своевременности представления и полноты суммы банковской гарантии осуществляется ИАТА Россия.
- 3.7 Оригинал банковской гарантии хранится в ИАТА Россия.
- 3.8 При открытии Агенту доступа к информационным ресурсам Перевозчик направляет Агенту Извещение посредством электронной почты, указанной в заявке Агента.
- 3.9 Агент несет ответственность за необеспечение или ненадлежащее обеспечение защиты используемых каналов связи и оборудования для доступа в Системы бронирования, а также кодов доступа в Системах бронирования от случайного или преднамеренного несанкционированного вмешательства, связанного с оформлением электронных авиабилетов. Размер штрафных санкций и порядок привлечения к ответственности установлены ADM Policy Авиакомпании.
- 3.10 Перевозчик имеет право в одностороннем порядке закрыть Агенту доступ к информационным ресурсам Перевозчика в Системах бронирования в любое время, в т.ч. при наступлении любого из следующих условий:
- нарушении Агентом условий Агентского договора, Инструкций, Технологий, Правил перевозок, Правил применения тарифов и иных нормативных документов Перевозчика, размещенных на сайте Перевозчика,
  - отсутствию у Агента продаж пассажирских авиаперевозок на рейсы Перевозчика,
- 3.11 В случае закрытия доступа Агенту к информационным ресурсам Перевозчика Агент обязан прекратить бронирование, завершить оформление и продажу авиаперевозок на регулярные рейсы Перевозчика и уплатить все суммы, причитающиеся Перевозчику.

## **4 Порядок расчетов за авиаперевозки и формирование отчетности. Возвраты**

- 4.1 Все суммы, полученные Агентом за проданные авиаперевозки, включая таксы и сборы, являются собственностью Перевозчика и подлежат перечислению Агентом Перевозчику.
- 4.2 Агент перечисляет все суммы, полученные им за проданные авиаперевозки на рейсы Перевозчика, за вычетом причитающегося ему агентского вознаграждения, на расчетный счет ИАТА Россия. Контроль своевременности и полноты перечисления сумм, полученных за проданные авиаперевозки осуществляется ИАТА Россия.
- 4.3 Все взаиморасчеты с Пассажиром за оказанные Агентом дополнительные услуги при оформлении авиабилета (информационные, консультативные, сервисные) Агент осуществляет самостоятельно, от своего имени, с обязательным уведомлением Пассажира о том, что такие услуги оказываются самим Агентом на основании установленных им правил. В этом случае Агент является собственником полученных денежных средств за оказанные им дополнительные услуги.
- 4.4 Валютой расчетов между Агентом и Перевозчиком является российский рубль.
- 4.5 В случаях продажи авиаперевозок, тарифы которых установлены в иной валюте, перечисление денежных средств Агент осуществляет в рублях по курсу, установленному Перевозчиком на дату оформления Перевозочных документов.
- 4.6 Перечисление выручки за продажу пассажирских авиаперевозок осуществляется Агентом в сроки согласно BSP Календарю.
- 4.7 Агентский отчет по продаже пассажирских перевозок формируется в электронном виде и доступен на интернет-сайте BSPlink в сроки согласно BSP Календарю. Процедура оплаты и сроки платежей за проданные авиаперевозки на рейсы Перевозчика указаны в Руководстве по BSP. Перевозчик проверяет отчетные документы, представленные ИАТА Россия посредством BSPlink, в течение 9 (девяти) месяцев с даты получения указанных документов.
- 4.8 Возврат Пассажирам полученных от них сумм Агент производит в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и письменными инструкциями Перевозчика.
- 4.9 Возвраты, не подлежащие оформлению через Системы бронирования или по техническим и иным объективным причинам не прошедшие через Системы бронирования, Агент осуществляет только с разрешения Перевозчика посредством процедуры Refund Application, установленной ИАТА.
- 4.10 Взаиморасчеты между Агентом и Системами бронирования за использование информационных ресурсов Перевозчика осуществляются в рамках отдельных договоров между Агентом и Системами бронирования.
- 4.11 В случае закрытия Агенту доступа к информационным ресурсам Перевозчика:
  - при наличии технологической возможности и переходе Агента на оформление Перевозочных документов Перевозчика Агент имеет право проводить возвраты по авиабилетам, ранее оформленных в рамках проекта BSP Россия;
  - на основании разрешения Перевозчика оформлять возврат согласно п.п 4.9.



#### 4.12 Порядок претензионной переписки по взаиморасчетам

- 4.12.1 В случаях нарушения порядка взаиморасчетов, оговоренных в настоящем Разделе, Перевозчик направляет Агенту претензионное уведомление. Претензионные уведомления направляются в электронном виде посредством оформления ADM через BSP Link.
- 4.12.2 Перевозчик или Агент имеют право на предъявление претензионных уведомлений по взаиморасчетам к Перевозчику или Агенту в течение 9 месяцев с даты начала авиаперевозки.
- 4.12.3 Все взаиморасчеты и переписка по претензионным уведомлениям осуществляются в сроки, указанные в Руководстве по BSP.
- 4.12.4 Агентам запрещается самостоятельная выписка (оформление) ACM/ADM.
- 4.12.5 Порядок работы с отчетной документацией при обнаружении Агентом собственных ошибок:
- Агент направляет PCO (реестр собственных ошибок) установленного Перевозчиком образца в отдел взаиморасчетов с сопроводительным письмом с обязательным присвоением исходящего номера. Агент имеет право на предъявление PCO Перевозчику в течение 9 (девяти) месяцев с даты начала перевозки;
  - сопроводительное письмо должно содержать объяснения по проводимой коррекции расчетов. PCO без сопроводительного письма не принимается Перевозчиком к рассмотрению;
  - отдел взаиморасчетов рассматривает PCO в течение одного месяца с даты его получения и, в случае согласия, формирует ACM/ADM, либо в случае несогласия официально информирует Агента;
  - включение ACM/ADM в отчет BSP регламентируется положениями Руководства по BSP.

### 5 Агентское вознаграждение

- 5.1 В качестве оплаты за услуги, предоставляемые Агентом Перевозчику в соответствии с Агентским договором, Перевозчик устанавливает базовое агентское вознаграждение и/или иное вознаграждение. Все расходы агента, связанные с оказанием им услуг в рамках Агентского договора, включаются в агентское вознаграждение, установленное Приложением № 1 к Уведомлению и/или иное вознаграждение, установленное другими документами.
- 5.2 В качестве оплаты за услуги, предоставляемые Агентом Перевозчику в соответствии с Агентским договором, Перевозчик устанавливает базовое агентское вознаграждение и/или иное вознаграждение. Все расходы агента, связанные с оказанием им услуг в рамках Агентского договора, включаются в агентское вознаграждение, установленное Приложением № 1 к Уведомлению и/или иное вознаграждение, установленное другими документами.
- Информация о вознаграждении оформляется Перевозчиком в письменном виде и доводится до сведения Агента посредством уведомления на электронную почту Агента, указанной в заявке на подключение Агента и размещения на сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero).
- 5.3 Агент обязан представлять Перевозчику счет-фактуру на агентское вознаграждение после каждого отчетного периода, в электронном виде на 5-й рабочий день посредством отправки на электронный адрес [36ovr@rusline.aero](mailto:36ovr@rusline.aero), и не позднее 10-го

рабочего дня в бумажном носителе по адресу: 121354, г. Москва, ул. Дорогобужская, д. 14, корп.1, ЗАО АК «РусЛайн», отдел взаиморасчетов.

- 5.4 Перевозчик вправе в одностороннем порядке изменять размер базового агентского вознаграждения по своему усмотрению, уведомив об этом изменении Агента в письменном виде посредством направления уведомления через ИАТА Россия в соответствии с п.5.1 настоящей Инструкции и размещения информации на сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero).

## 6 Штрафы и пени

- 6.1 Штрафы и пени, применяемые Перевозчиком по отношению к Агенту, размещены на сайте в разделе ADM Policy, ссылка <http://www.rusline.aero/partners/agents/rules-and-instructions/>.

## 7 Правила работы агента в системах бронирования

### 7.1 Общие правила

- 7.1.1 Бронирование, оформление, возврат и обмен билета, а также применение скидков должны быть выполнены строго в рамках условий применения тарифа.
- 7.1.2 Запрещено самостоятельно устанавливать агентом тайм-лимит в PNR с нарушением правил бронирования.
- 7.1.3 Запрещено создание фиктивных, тестовых бронирований или многократных бронирований без последующего оформления билета.
- 7.1.4 Перевозки по трансферным/стыковочным маршрутам должны оформляться в едином PNR с учетом минимального стыковочного времени.
- 7.1.5 Оформление авиабилета запрещается при неподтвержденном SSR-элементе.
- 7.1.6 В связи с технической особенностью ВС CRJ - на рейсах ограничена перевозка младенцев без места (INF). Перевозчик вручную подтверждает запросы на перевозку INF. Только после согласования с Перевозчиком разрешено оформление авиабилета на взрослого и младенца.

### 7.2 Создание PNR

- 7.2.1 В PNR должны быть внесены паспортные данные пассажира: фамилия и имя, дата рождения, пол, вид и номер документа, удостоверяющего личность, на основании которого приобретается авиабилет.
- 7.2.2 Внесение номера документа, удостоверяющего личность в PNR пассажира производится форматами, соответствующими требованиям GDS.
- 7.2.3 Внесение контактного номера пассажира в PNR обязательно.
- 7.2.4 Запрещено самостоятельное изменение фамилий пассажиров в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира, перевода фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также кроме случаев, если изменения разрешены УПТ.

### 7.3 Обмен/Ревалидация

- 7.3.1 Добровольный обмен производится согласно условиям обмена применяемого тарифа.
- 7.3.2 Штраф за обмен взимается с помощью таксы CP.
- 7.3.3 В случае комбинации тарифов на каждом изменяемом участке действует правило соответствующего примененного тарифа.

- 7.3.4 Понижение кода бронирования запрещено на любом изменяемом сегменте.
- 7.3.5 YR tax – такса Перевозчика, повторно взимается при обмене авиабилета.
- 7.3.6 При обмене билета добор по тарифу, таксы и сборы подлежат перерасчету по курсу, действующему на дату переоформления билета.
- 7.3.7 Изменение маршрута разрешается и производится вручную согласно правилам обмена применяемого тарифа. При обмене маршрута, в случае, когда топливный сбор на новом направлении меньше, чем в старом билете, возврат разницы пассажиру не производится.
- 7.3.8 Ревалидация билета возможна только по письменному подтверждению Перевозчиком.

#### **7.4 Возврат/Войдирование**

- 7.4.1 Добровольный возврат производится через GDS согласно правилам возврата применяемого тарифа. Штраф за возврат взимается с помощью таксы CP.
- 7.4.2 Такса YR возвращается только при вынужденном возврате, в остальных случаях является невозвратной.
- 7.4.3 Вынужденный возврат производится через GDS при наличии ремарки об отмене или задержке рейса от Перевозчика в PNR.
- 7.4.4 Возвраты, требующие предоставления медицинских справок и других документов, а также не подлежащие оформлению через GDS по техническим и иным объективным причинам, осуществляются в BSPlink через Refund Application.
- 7.4.5 При отказе пассажира от перелета необходимо аннулировать бронь в день получения информации от пассажира. После вылета рейсы неаннулированные места возврату не подлежат (кроме подклассов Y, Z).
- 7.4.6 Запрещается войдирование авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день.

### **8 Ответственность агента**

- 8.1 Агент несет ответственность за действия в Системе бронирования, произведенные по параметрам (кодам) доступа Агента, полученным от Перевозчика, в том числе полученным электронным способом через собственный раздел Перевозчика в Системе бронирования.
- 8.2 Агент возмещает убытки, понесенные Перевозчиком вследствие возмещения расходов и убытков, причиненных какому-либо третьему лицу или его имуществу в связи с нарушением Агентом Агентского договора, или каким-либо небрежным действием, упущением, умыслом или неправильным представительство со стороны Агента, его должностных лиц, работников или обслуживающего персонала.
- 8.3 Агент возмещает Перевозчику убытки, причиненные ненадлежащим использованием, утерей, кражей, а также подделкой Перевозочных документов, полученных Агентом в соответствии с Агентским договором.
- 8.4 Агент возмещает убытки, причиненные Перевозчику вследствие банкротства третьих лиц - покупателей Перевозочных документов или обслуживающего Агента Банка.
- 8.5 Агент возмещает Перевозчику убытки, причиненные вследствие нарушений правил применения тарифов, инструкций, технологий и рекомендаций Перевозчика.
- 8.6 Убытки, причиненные Перевозчику в результате нарушения порядка продажи, бронирования, правил применения тарифов, письменных инструкций и рекомендаций Перевозчика, правил ИАТА, а также в случаях неисполнения или ненадлежащего

исполнения Агентского договора, Агент возмещает в полном размере, а также уплачивает штрафы и пени. Размер и порядок оплаты штрафов и пеней предусмотрен ADM Policy Авиакомпании.

- 8.7 Агент обязан предпринять все возможные меры по защите технических средств и каналов связи, используемых для оформления электронных авиабилетов, от возможных мошеннических действий, в том числе при продаже авиаперевозок через Интернет сайт Агента.
- 8.8 Прекращение или приостановление действия Агентского договора не снимает с Агента обязанности по возмещению Перевозчику убытков, а также уплаты штрафов и пеней по Агентскому договору, настоящей Инструкции и ADM Policy Авиакомпании.

## **9 Обстоятельства непреодолимой силы**

- 9.1 Агент не будет нести ответственность за невыполнение своих обязательств по Агентскому договору в срок, если неисполнение будет являться следствием ОНС, то есть чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств, возникающих в период действия Агентского договора, на которые затронутый ими Агент не может реально воздействовать и которые он не мог реально предвидеть (в том числе, наводнения, землетрясения, извержения вулкана и иные стихийные бедствия, войны и военные действия, блокады, запрещение импорта или экспорта, изменения законодательства). Пожары и забастовки признаются ОНС, если они не являются результатом виновного и/или неосторожного действия/бездействия Агента и/или контролируемых ей лиц (работники, подрядчики, консультанты и прочие). Сбои/перерывы в работе используемого Агентом оборудования и/или программного обеспечения, повреждение линий и/или средств связи являются ОНС, только если они вызваны действием природных и/или техногенных факторов и не являются результатом виновного и/или неосторожного действия/бездействия Агента и/или третьих лиц.
- 9.2 Агент обязан незамедлительно, но не позднее 3-х (трех) календарных дней с момента наступления ОНС, уведомить в письменном виде Перевозчика об их наступлении, предполагаемом сроке действия, по возможности дать оценку их влияния на исполнение (включая срок исполнения) обязательств по Агентскому договору, за исключением случаев, когда такое уведомление невозможно в силу действия таких обстоятельств. По прекращении действия ОНС Агент обязан в те же сроки уведомить об этом Перевозчика, с указанием предполагаемого срока исполнения обязательств по Агентскому договору.
- 9.3 Отсутствие либо несвоевременное уведомление о наступлении ОНС лишает Агента права на освобождение от ответственности за неисполнение обязательств по Агентскому договору.
- 9.4 По требованию Перевозчика Агент обязан предоставить официальный документ, выданный компетентным государственным органом или организацией, подтверждающий факт наступления событий, являющихся ОНС.
- 9.5 Возникновение ОНС продлевает срок исполнения обязательств по Агентскому договору на период, соответствующий времени действия указанных обстоятельств, с учетом разумного срока для устранения их последствий, если Перевозчик не согласует иное.
- 9.6 В случае, если ОНС и их последствия будут продолжаться более 2 (двух) месяцев, Перевозчик вправе закрыть доступ Агенту к ресурсу мест на свои рейсы и направить в адрес ИАТА уведомление о необходимости расторжения Агентского договора в одностороннем внесудебном порядке.

## 10 Порядок разрешения споров

- 10.1 Все споры, связанные с исполнением условий Агентского договора, Инструкций, Технологий, Правил перевозок, Правил применения тарифов и иных нормативных документов Перевозчика, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.
- 10.2 В случае не достижения согласия путем переговоров Стороны урегулируют споры, указанные в п.10.1, в досудебном (претензионном) порядке.
- 10.3 Претензия предъявляется в письменной форме. В претензии излагается мотивированное требование заявителя.
- 10.4 Претензия направляется по месту нахождения адресата по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Перевозчик вправе направить претензию Агенту по электронной почте на адрес Агента.
- 10.5 Стороны признают, что такие претензии являются официальными и направленными надлежащим образом. При этом датой направления претензии считается дата, зафиксированная электронной почтовой системой, используемой Перевозчиком.
- 10.6 В случае получения заявителем претензии отказа в добровольном удовлетворении требований другой стороной, либо неполучения ответа в течение 30 календарных дней с даты направления претензии, заявитель претензии вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы в установленном законодательством Российской Федерации порядке».

## 11 Прочие условия и заключительные положения

- 11.1 Агент не вправе передавать свои права и обязанности по Агентскому договору третьим лицам без письменного согласия Перевозчика.
- 11.2 Любое уведомление, сообщение или информация, связанные с выполнением положений Агентского договора, оформляются в письменном виде и направляются в адреса Агента или Перевозчика курьером, или по почте, телеграфу, телефаксу или через ИАТА Россия, а также могут передаваться посредством системы BSPlink, Системы бронирования либо другими средствами электронной связи/электронной почты. Уведомления, сообщения или информация, переданные посредством факса, считаются доставленными при условии получения направляющей стороной подтверждения факсимильного аппарата об успешной отправке документа.
- 11.3 Уведомления, сообщения или информация, переданные посредством электронной связи/электронной почты, считаются официальными и действуют с даты их направления, а направленные курьером или по почте - с даты их получения (или с даты, указанной в направляемом уведомлении). Уведомления, сообщения или информация направленные в письменном виде Агенту и возвращенные с почтовой отметкой об отсутствии адресата или об отказе в получении, считаются полученными с даты проставления указанной отметки, в случае, если Стороны не были заранее уведомлены об изменении адреса.
- 11.4 При этом Перевозчик имеет право во всех случаях уведомлять Агента посредством размещения сообщения или информации на официальном сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero), и уведомление считается доведенным до сведения Агента с даты размещения на официальном сайте Перевозчика.
- 11.5 Подача заявки, размещенной на официальном сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero), подтверждает, что Агент ознакомлен с:
  - требованиями к агенту для аккредитованного агента ИАТА;
  - уведомлением агентам - участникам проекта BSP Россия и приложением к



нему (агентское вознаграждение);

- ADM Policy авиакомпании «РусЛайн»;
- правилами работы агента согласно Раздела 7 Настоящей Инструкции;
- иными документами, касающимися продажи авиаперевозок, размещенными на официальном сайте Перевозчика и/или направленными Агенту.

11.6 Перевозчик имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Инструкцию, минимальные объемы продаж на рейсы Перевозчика, которые Агент обязан соблюдать, проинформировав об изменениях Агента посредством опубликования информации на сайте Перевозчика [www.rusline.aero](http://www.rusline.aero). Изменения вступают в силу с момента размещения на сайте Перевозчика.

11.7 Настоящая Инструкция является неотъемлемой частью Агентского договора. Продажа Агентом перевозок на рейсы Перевозчика означает принятие Агентом всех условий продажи и оформления перевозок, а также условий и размера ответственности Агента за нарушения, установленных в настоящей Инструкции и иных правилах, и технологиях Перевозчика, и безоговорочное согласие Агента со всеми положениями настоящей Инструкции.