

Содержание

| | | |
|---|---------------------------------------|----|
| 1 | Введение | 7 |
| 2 | Общие положения..... | 7 |
| 3 | Валюта ADM..... | 7 |
| 4 | Порядок применения санкций | 7 |
| 5 | Нарушения и применяемые санкции | 8 |
| 6 | Процедуры оспаривания ADM..... | 10 |
| 7 | Контактная информация..... | 10 |

Глоссарий

| | |
|-------------------------------------|--|
| АСМ | – агентское кредиторское уведомление (Agency Credit Memo) – документ, выдаваемый Авиакомпанией - участником BSP Агенту при наличии задолженности Авиакомпании перед Агентом; |
| ADM | – агентское дебиторское уведомление (Agency Debit Memo) – документ, выдаваемый Авиакомпанией участником BSP, Агенту при наличии задолженности Агента перед Авиакомпанией; |
| ADM политика перевозчика | – перечень нарушений УПТ, правил бронирования и продажи и других правил перевозчика и соответствующих им штрафных санкций; |
| GDS | – международная система бронирования и оформления перевозок; |
| IATA | – (International Air Transport Association) международная ассоциация воздушного транспорта; |
| Авиабилет | – договор пассажирской перевозки между авиакомпанией и пассажиром; |
| Агент | – физическое или юридическое лицо, располагающее одним или несколькими пунктами продажи (офисами), необходимым оборудованием и персоналом для проведения операций по бронированию и продаже авиаперевозок и оказанию услуг; |
| Агентское вознаграждение | – сумма, выплачиваемая Агенту в качестве оплаты оказываемых им услуг Авиакомпании; |
| АК | – ЗАО АК «РусЛайн»; |
| Неактивный сегмент | – сегменты со статусами NX/UN/UC/NO/HL; |
| Оспаривание ADM | – аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством BSPlink; – |
| Пассивное бронирование | – любая операция бронирования с использованием кодов статуса, соответствующие пассивным; |
| Система взаиморасчетов (BSP) | – (Billing and Settlement Plan) метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и выписка Стандартных перевозочных документов и других отчетных форм, и расчеты по данным документам между авиакомпаниями - участниками системы BSP с одной стороны и аккредитованными Агентствами - с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP, а также Приложениях к ней; |
| Тестовое бронирование | – бронирований на вымышленные имена для расчета тарифа, проверки сервисов, с целью обучения и иными целями; |

- УПТ** – условия применения тарифов, опубликованные Авиакомпанией в GDS для руководства Агентами при бронировании и оформлении авиаперевозки;
- Фиктивное бронирование** – бронирования на имена пассажиров, которые не будут совершать перелет, созданные в целях тестирования или с целью заблокировать места на рейсе.

1 Введение

- 1.1 В соответствии с Резолюцией IATA 850m ЗАО АК «РусЛайн» (код авиакомпании 7R или РГ, расчетный код 362) публикует ADM-политику для агентов всех BSP. Авиакомпания стремится сделать свою политику прозрачной и понятной всем Агентам.
- 1.2 Агенты при бронировании и оформлении авиаперевозок несут ответственность за соблюдение условий применения тарифов и действующих правил Авиакомпанияи.
- 1.3 Уровень ответственности Агентов за нарушения в области бронирования и оформления авиаперевозок и услуг представлен в разделе 5 настоящей Политики.

2 Общие положения

- 2.1 Авиакомпания применяет ADM для возмещения ущерба, нанесенного ей неправомочными действиями Агентов при бронировании и оформлении авиаперевозок и услуг, при взаиморасчетах за проданные авиаперевозки и услуги, а также для внесения изменений в бухгалтерские операции Агентов в отношении выписки и использования стандартных перевозочных документов, выписанных Агентом или по его запросу.
- 2.2 В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/запретить продажу с пульта Агента на рейсы Авиакомпанияи с последующим прекращением сотрудничества.

3 Валюта ADM

- 3.1 ADM формируется в той же валюте, в которой составлен отчет по оформленным перевозкам. Рекалькуляция неверно рассчитанной перевозки производится по курсу IATA на день первоначального расчета. Курс IATA на день оформления ADM используется только применительно к расчету штрафных санкций.

4 Порядок применения санкций

- 4.1 ADM выставляется Авиакомпанией через BSPLink.
 - 4.1.1 В течение 9 месяцев с последней даты использования авиаперевозки или если последнюю дату использования авиаперевозки установить не представляется возможным, за основу берется окончание срока действия авиабилета для расчетов по оформленной перевозке.
 - 4.1.2 В течение 9 месяцев после осуществления Агентом возврата денежных средств по билету.
- 4.2 Если ADM выставляются по истечении 9 месяцев, то все операции по нему, включая выставление, осуществляются только напрямую между Авиакомпанией и Агентом.
- 4.3 Любое ADM относится к определенным операциям и не будет использоваться для группировки не связанных операций вместе, тем не менее, в одно ADM может включаться более одного сбора по одному виду оплаты.
- 4.4 По отношению к одному и тому же билету выставляется не более одного ADM. Если более одного ADM выставляется в отношении одной и той же авиаперевозки, в нем будут указаны поправки к предыдущему ADM.

- 4.5 Авиакомпанией применяется административный штраф в соответствии с нарушением правил Авиакомпании согласно п. 5. Штраф будет отражен в ADM в виде таксы YY.

5 Нарушения и применяемые санкции

| № п/п | Перечень нарушений | Санкции | |
|-------|--|--|--|
| | | Возмещение ущерба | Размер штрафа |
| 1 | Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров. | – | 15% от стоимости перевозки по тарифу нормального экономического класса за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 2 | Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира. Многократное (более 3-х раз подряд в течение 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса. | – | 15% от стоимости перевозки по тарифу нормального экономического класса за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 3 | Неправильное применение Агентом тарифов, сборов, скидок и УПТ. | Разница тарифов и сборов. | 25% от суммы разницы тарифов и сборов за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 4 | Необоснованное оформление Агентом вынужденного обмена/отказа от полета, а также невзыскание платы при добровольном обмене/расторжении пассажиром договора перевозки. | Сумма зарегистрированных сборов. | 25% от суммы не взысканной платы за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 5 | Неправомерное удержание Агентом штрафов и иных сумм при оформлении вынужденного обмена/отказа пассажира от полета и неперечисление штрафа в Авиакомпанию. | 100% штрафов и неправомерно удержанных сумм. | 10% от стоимости перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 6 | Замораживание мест путем самостоятельного установления Агентом элемента «TIME LIMIT» в GDS с нарушением правил бронирования и невозврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком. | – | 15 EUR за каждый случай. |
| 7 | Использование неверной, неразрешенной формы оплаты перевозки, отраженной в УПТ. | 100% суммы ущерба. | 15 EUR за каждый случай. |
| 8 | Войдирование авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день. | 100% суммы ущерба. | 15 EUR за каждый случай. |
| 9 | Ревалидация авиабилета, при отсутствии оснований, без письменного подтверждения Перевозчика. | – | 15 EUR за каждый случай. |
| 10 | Оформление авиабилета с нарушением минимального стыковочного времени, установленного системой бронирования, повлекшего опоздание пассажира на стыковочный рейс. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости перевозки соответствующего класса бронирования за каждый случай. |
| 11 | Несоответствие класса бронирования в PNR и уровня примененного тарифа, зарегистрированного по данному классу. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости перевозки по нормальному эконом, классу бронирования за каждый случай. |

| № п/п | Перечень нарушений | Санкции | |
|-------|--|--------------------|--|
| | | Возмещение ущерба | Размер штрафа |
| 12 | Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, условиях применения тарифа перевозки, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок авиакомпании, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные обращения). | 100% суммы ущерба. | 15 EUR за каждый случай. |
| 13 | Выписка Агентом авиабилета без реально подтвержденного места, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 14 | Уклонение Агента от выплаты пассажиру причитающихся к возврату денежных средств при отказе от перевозки, повлекшее жалобу пассажира (технический сбой, отсутствие суммы необходимой для возврата). | 100% суммы ущерба. | 25% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 15 | Самостоятельное изменение фамилии пассажира в индивидуальных PNR, кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени пассажира при переводе фамилии и имени пассажира с одного языка на другой, а также, если изменения разрешены УПТ, за исключением случаев, подтвержденных Перевозчиком. | — | 10% от стоимости забронированной перевозки за каждый случай. |
| 16 | Создание/изменение записи в бронировании (PNR) с невнесением контактных данных пассажира в случае, если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и перевозчику были причинены убытки и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику. | 100% суммы ущерба. | 10% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR. |
| 17 | Отсутствие аннуляции мест при отказе пассажира от перевозки (в случае возврата или переоформления авиабилета). | 100% суммы ущерба. | 15% от стоимости забронированной перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 18 | Оформление перевозки по трансферным/стыковочным маршрутам не в едином PNR, штраф применяется к Агенту, в случае возникновения претензии со стороны пассажира, в связи с некорректным оформлением. | 100% сумма ущерба. | 20% от стоимости забронированной перевозки за каждый сегмент (за каждого пассажира). |
| 19 | Несвоевременное включение в отчет и/или перечисление сумм по МСО, квитанций платного багажа, иных аналогичных квитанций. | 100% суммы ущерба. | 20% от стоимости тарифа каждого пассажира в PNR. |
| 20 | Некорректный расчет агентского вознаграждения. | | 15 EUR за каждый сегмент. |

| № п/п | Перечень нарушений | Санкции | |
|-------|--|--------------------|---|
| | | Возмещение ущерба | Размер штрафа |
| 21 | Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокировки мест под продажу на рейсе («заморозка» мест) менее чем за 48 часов до вылета. | – | 15 EUR за каждое «замороженное» место. |
| 22 | Несвоевременная аннуляция неактивных сегментов со статусами NX/UN/UC/NO/HL (аннуляция не позднее чем за 24 часа до вылета). | – | 15 EUR за каждый сегмент(за каждого пассажира). |
| 23 | Создание пассивных сегментов. | – | 15 EUR. за каждый сегмент(за каждого пассажира) |
| 24 | Оформление авиабилетов без подтвержденного перевозчиком запроса на специальные услуги, требующих обязательного согласования. | 100% сумма ущерба. | 15 EUR. за каждый сегмент (за каждого пассажира). |

6 Процедуры оспаривания ADM

- 6.1 Процедуры, представленные ниже, основаны на Резолюции IATA 850m.
- 6.2 Агенту BSP предоставляется 15 календарных дней на рассмотрение и письменное оспаривание ADM до предоставления в систему BSP для взаиморасчетов. При оспаривании ADM до представления их в систему BSP для обработки, ADM регистрируется в качестве оспариваемого и не включается в расчеты.
- 6.3 Все оспаривания BSP Агентов рассматриваются и урегулируются Авиакомпанией в течение 60 календарных дней после получения ADM.
- 6.4 ADM, включенное в счет системы BSP, подлежит оплате. Любое оспаривание такого ADM, при подтверждении Авиакомпанией, будет осуществляться напрямую и в случае необходимости может быть выпущено Агентское Кредиторское Уведомление (ACM).
- 6.5 Если Авиакомпания отклонит оспаривание ADM, Агент будет уведомлен о причине данного решения.
- 6.6 В процессе оспаривания Агенты должны предоставить Авиакомпанией все подтверждающие документы через BSP-link или на электронный адрес: ovr@rusline.aero, to@rusline.aero, e.ermakova@rusline.aero

7 Контактная информация

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Технологический отдел | : | тел. :+7(499)648-09-89, E-mail: to@rusline.aero , e.ermakova@rusline.aero |
| ОВР | : | тел. :+7(495)663-77-53, доб.371; E-mail: ovr@rusline.aero |
| Юридический отдел | : | тел. :+7(495)663-77-53, доб.418; E-mail: n.naidenova@rusline.aero |