

**ADM – политика ООО «Северный Ветер»
для Агентов аккредитованных в системе ТКП**

Авиакомпания: ООО «Северный Ветер» (далее – Перевозчик)

Код Авиакомпания: КЛ/N4/216

Дата вступления в силу: «01» ноября 2020 г.

Данным документов Перевозчик утверждает политику относительно Дебетовых извещений Агенту (далее – ADM).

1. Нарушения и применяемые санкции

1.1. Перевозчик вправе, предварительно уведомив Агента, потребовать от него уплаты штрафных санкций по нижеперечисленным нарушениям:

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
1	Перевозка оформлена в APC «Сирена» (ET, EMD) и не включена в отчет за соответствующий период (в том числе выданные в обмен).	Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения.
2	Недобор тарифа и неправильное применение тарифа, нарушение условий применения тарифа/скидки.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD.
3	Оформление перевозки в нарушение правил перевозчика и/или технологий и инструкций для Агентов, размещенных в ИСТОК.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.
4	Недобор такс/сборов и неправильное применение такс/сборов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.
5	Не взыскан/неверно рассчитан/списан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый авиабилет.
6	Неверный расчет агентского вознаграждения.	Сумма разницы агентского вознаграждения.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
7	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR, без разрешения перевозчика.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR.
8	Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR.
9	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира, бронирование альтернативных сегментов в том же PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR.
10	Многократное (более 3-х раз подряд в течении 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR
11	Оформление дублированных билетов в одном бронировании на одного пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.
12	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR.
13	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком. Оформление авиабилета на полетные сегменты с неактивными статусами: NX/UC/UN/HL/NO.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
14	Несоответствие/вида тарифа, класса бронирования в PNR и/или и в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
15	Несоответствие информации в маршрут-квитанции и информации в билете.	Штраф 4000руб за каждую несоответствующую маршрут-квитанцию

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
16	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования, при условии, что бронирования создаются в один день и в одном агентстве.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
17	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, некорректное внесение в бронирование информации о паспорте пассажира, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
18	Некорректный курс валют, применяемый при выписке перевозочных документов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.
19	Не аннулирование соответствующих мест (полетных сегментов) при отказе пассажира от авиаперевозки или изменении ее условий (в случае возврата или переоформления авиабилета).	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
20	Несвоевременная аннуляция мест в подтвержденном индивидуальном или групповом бронировании, в результате которой место осталось нереализованным.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
21	Ревалидация авиабилета (Revalidate) без письменного подтверждения Перевозчика/Перебронирование полетных сегментов в брони без переписки авиабилета, в установленные правилами тарифа сроки. Исключение составляют случаи ревалидации полетных сегментов, в соответствии с инструкцией «Оформление перевозки на электронных билетах СВВТ в рамках Многостороннего соглашения М2», размещенной в ИСТОК.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
22	Непредоставление маршрут/квитанции электронного пассажирского авиабилета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ).	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
23	Непредоставление по требованию Перевозчика документов, подтверждающих возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по возвращенным перевозочным документам.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD.
24	Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, УПТ, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок Перевозчика, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные сообщения).	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD.
25	Нарушение правил сквозной продажи бронирования и оформления билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
26	Аннулирование (войдирование) перевозочного документа по истечении текущих суток в случае, если перевозочный документ был оформлен за 2 дня и более до вылета.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.
27	Аннулирование (войдирование) перевозочного документа более, чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.
28	Не аннулирование бронирования в течение часа после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
29	Нарушение правил бронирования /оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (РБ/CHLD, PM/INFT, воинские и субсидированные перевозки, перевозки моряков), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (AVIH, EXST, CBVG, UMNR, STCR и т.д.), установленных Перевозчиком.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое PNR или авиабилет (в зависимости от того, где допущено нарушение) на усмотрение Перевозчика.
30	Оформление авиабилетов без подтвержденного Перевозчиком запроса на специальные услуги, требующие обязательного согласования.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
31	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD. Некорректный ввод информации в маску EMD. Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый EMD.
32	Использование пассивных сегментов, непригодных для выписки/переоформления билетов.	Компенсация причиненного убытка.
33	Некорректное внесение/невнесение в бронирование информации о визе и адресе пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение (за каждого пассажира в PNR).
34	Передача бронирований (PNR) для оформления авиаперевозок Агентами в офисах продажи других агентств.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
35	Завершение операции предварительного бронирования более, чем через два часа после создания PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
36	Завершение операции продажи более, чем через два часа после создания или повторного открытия PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
37	Оформление авиабилета, без завершения операции продажи.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
38	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.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
39	Отсутствие/некорректный ввод информации без использования автоматического расчета, не повлекшее за собой ущерб Перевозчика: неверное указание вида тарифа/валюты тарифа, не заполнение/неверное заполнение строки расчета тарифа, неверная информация о полетных купонах со статусом обмен/возврат и т.д.	Штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
40	Возврат перевозки с нарушением требований документа «РА политика ООО «Северный ветер», размещенного в ИСТОК.	Штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
41	Самостоятельное установление элемента «TIME LIMIT» в PNR с нарушением правил бронирования и не возврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком (Заморозка мест).	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.
42	Несоблюдение инструкции/технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира (телефон, e-mail) без причинённого ущерба Перевозчику.	Штраф 2000 рублей за каждое нарушение (место/бронь).
43	Несоблюдение инструкции/технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира (телефон, e-mail), если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и Перевозчику были причинены и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику.	Компенсация причиненного убытка и штраф 5000 рублей за каждое нарушение (место/бронь).