

УТВЕРЖДАЮ
Коммерческий директор
ООО «Северный Ветер»

« 27 » августа 2018 г.

ADM – политика ООО «Северный Ветер» для Агентов аккредитованных в системе BSP на территории Российской Федерации.

Авиакомпания: ООО «Северный Ветер» (далее Перевозчик)

Код Авиакомпания: N4/216

Дата вступления в силу: «27» августа 2018 г.

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

1. Термины и определения

Термины и определения, использованные в данном документе, утверждены IATA Manual для Агентов и Резолюцией IATA 866.

2. Основные понятия

2.1. Данный документ разработан в соответствии с:

- Правилами, руководством и инструкциями Перевозчика;
- Применяемыми IATA Resolution;
- IATA Manual для Агентов, включающей Chapter 14 «Local Procedure», применяемый в конкретной стране;

- ISS Service Provision Manual.
- 2.2. В случае, когда бронирование и оформление перевозки осуществляется под кодом Перевозчика, Агенты должны строго соблюдать условия применения опубликованных тарифов, сборов/такс, дополнительных услуг и иных Инструкций Перевозчика. В противном случае, Перевозчик вправе оформить Агенту ADM.
 - 2.3. Перевозчик вправе оформить ADM для получения доплат или внесения корректировок в любые транзакции Агента в отношении бронирования и/или выписки перевозочных документов, независимо от того, какой Перевозчик включен в маршрут по перевозочным документам.
 - 2.4. Если ошибка Агента вызвана сбоем в CRS/GDS, то Агент обязан оплатить оформленное ему ADM в порядке, указанном в данном документе, а также напрямую связаться с CRS/GDS для возмещения ущерба, не вовлекая в данный процесс Перевозчика за исключение случаев, требующих предоставления дополнительной информации.
 - 2.5. ADM формируется в системе BSPLink в течении 9 (девяти) месяцев после окончательной даты авиаперевозки, указанной в оформленном билете или в бронировании (Resolution 850m).
 - 2.6. Для корректировки неверно произведенных возвратов перевозок, ADM формируется в системе BSPLink в течении 9 (девяти) месяцев после даты операции (Resolution 850m).
 - 2.7. Все ADM формируются в системе BSPLink.
 - 2.8. Все обсуждения (диспуты), а также любые иные действия относительно оформленного ADM производятся только через систему BSPLink.
 - 2.9. Агент вправе не согласиться с ADM, используя функцию ADM/ACM Dispute в системе BSPLink.
 - 2.10. Агент вправе оспорить ADM только один раз в течении 30 (тридцати) дней от даты оформления (Resolution 850m).
 - 2.11. Датой оформления ADM считается дата его создания и загрузки в систему BSPLink.
 - 2.12. Срок рассмотрения всех претензий по оформленным ADM составляет 60 (шестьдесят) дней с того момента, как Агент оспорил ADM в системе BSPLink (Resolution 850m).
 - 2.13. Оспоренное Агентом ADM будет принято на рассмотрение Перевозчиком при условии, что вся сопровождающая документация будет предоставлена Агентом через систему BSPLink.

- 2.14. Для рассмотрения диспута Перевозчик вправе запросить дополнительную информацию у Агента.
- 2.15. В случае если Агент не оспорил ADM в период, указанный в пункте 2.10, ADM будет автоматически включено в отчет Перевозчика, и выставленная по ADM сумма будет оплачена Перевозчику в установленный расчетный период.
- 2.16. Если доказано, что ADM оформлено ошибочно, то Перевозчик соглашается с диспутом Агента и аннулирует ADM, если оно не оплачено, или оформит Кредитное Извещение (далее АСМ), если ADM оплачено, на сумму, которая была оплачена по ADM. Данное АСМ будет оплачено в установленный расчетный период.
- 2.17. Перевозчик устанавливает административный штраф/сбор за корректировку финансовой операции по отчетам BSP RU. Данный сбор в размере 500 рублей выставляется за каждый оформленный ADM/АСМ и отражается в графе такс под кодом YY.
- 2.18. Если IATA отменит аккредитацию одного или нескольких офисов Агента, то Перевозчик оформит ADM на имя главного агентского офиса, либо на имя другого дополнительного офиса Агента, утвержденного IATA.

Примечание.

Перевозчик запрещает Агентам самостоятельно оформлять ADM Request/АСМ Request в BSPLink.

Порядок работы с отчетной документацией при обнаружении Агентом собственных ошибок:

- Агент направляет реестр собственных ошибок (далее PCO) установленного Перевозчиком образца на почту ofv@nordwindairlines.ru с сопроводительным письмом с обязательным присвоением исходящего номера. В теме письма необходимо указать:

«**BSPRU_XXXXXXXX_ADMREQUEST/АСМREQUEST**»,

Где:

BSPRU – двузначная кодировка страны BSP (RU-Россия);

XXXXXXXX – восьмизначный номер офиса продаж (номер, утвержденный IATA), запрашивающий корректировку расчетов;

ADMREQUEST – показатель при запросе на ADM;

АСМREQUEST – показатель при запросе на АСМ;

- Сопроводительное письмо должно содержать объяснения по проводимой корректировке расчетов. PCO без сопроводительного письма не принимается Перевозчиком к рассмотрению;
- Перевозчик рассматривает PCO и, в случае согласия, формирует ACM/ADM в BSPLink.

3. Сопроводительная документация

3.1. Если Агент считает, что оформленное Перевозчиком ADM необоснованно, Агент должен подкрепить свое опровержение необходимой и дополнительной документацией, включающей в себя, но не ограничивающейся:

3.1.1. В случае, если ADM оформлено по причине некорректного расчета стоимости билета в CRS/GDS:

Информация по бронированию, стоимость авиаперевозки с указанием тарифа на дату выписки.

3.1.2. В случае, если ADM оформлено по причине отсутствия документов, подтверждающих право пассажира на авиаперевозку по специальным условиям и/или по причине вынужденного обмена/возврата.

Подтверждающая сопроводительная документация согласно ADM.

Примечание.

Для предотвращения оформления ADM по причине неподтвержденного вынужденного возврата, необходимо проводить транзакции возврата с предоставлением всех необходимых документов через «Refund Application» в системе BSPLink с приложением сканированных копий сопроводительной документации.

Для предотвращения оформления ADM по причине неподтвержденного вынужденного обмена, необходимо дублировать все сканированные копии перевозочных документов и сопроводительной документации на почту ofv@nordwindairlines.ru в течении одного рабочего дня после оформления операции вынужденного обмена. В теме письма необходимо указать:

«BSPRU_XXXXXXXX_DDMMYY_INVEX_TCTNBR»,

Где:

BSPRU – двухзначная кодировка страны BSP (RU-Россия);

XXXXXXXX -восьмизначный номер офиса продаж (номер, утвержденный IATA), оформивший вынужденный обмен;

DDMMYY – расчетный период;

INVEX - показатель вынужденного обмена;

TCTNBR – номер авиабилета, по которому была произведена операция вынужденного обмена.

4. Контактная информация

Указана в BSPLink в разделе ADDRESS MAINTENANCE/Query Address.

5. Используемый язык

Для BSP RU ADM формируется на русском языке в транскрипции латиницы.

6. Нарушения и применяемые санкции.

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

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
1	Перевозка оформлена в CRS/GDS (ET, EMD) и не включена в отчет за соответствующий период (в том числе выданные в обмен)	Примененные тариф и сборы (таксы) за перевозку и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый электронный многоцелевой документ (EMD).
2	Незарегистрированные перевозки (любая транзакция: продажа, обмен, возврат и т.д.)	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
3	Оформление Перевозки в нарушение правил Перевозчика и «Руководства по оформлению перевозочных документов IATA»	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый документ.
4	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.
5	Недобор такс/сборов и неправильное применение такс/сборов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.
6	Недобор и/или неправильное применение платы, установленной Перевозчиком, за предоставление дополнительных услуг.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
7	Оформление ET, EMD с использованием ручной тарификации в нарушение условий применения тарифа или дополнительных услуг, а также утвержденных Перевозчиком технологий и инструкций для Агентов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
8	Не взыскан/неверно рассчитан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый авиабилет.
9	Неверный расчет агентского вознаграждения	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый отчет (МВЛ/ВВЛ).
10	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR.
11	Использование неверной/неразрешенной Перевозчиком формы оплаты/Использование платежных карт неавторизованных Перевозчиком.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD.
12	Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров, неавторизованная смена фамилии пассажира в бронировании.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR
13	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR
14	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

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
15	Оформление дублированных билетов в одном бронировании на одного пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.
16	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR
17	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 4000 руб. за каждый перевозочный документ
18	Несоответствие класса бронирования в PNR и в авиабилете.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый перевозочный документ.
19	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
20	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
21	Некорректный курс валют, применяемый при выписке перевозочных документов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждый перевозочный документ.
22	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.
23	Ревалидация авиабилета (Revalidate) без письменного подтверждения. Перевозчика/Перебронирование полетных сегментов в брони без переписки авиабилета.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
24	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.
25	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.
26	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.
27	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.
28	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.
29	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.
30	Аннулирование (войдирование) перевозочного документа более, чем через один час после его выписки в	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет.

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
	день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день.	
31	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.
32	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (РБ/CHLD, РМ/INFT, воинские и субсидированные перевозки), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (AVIH, EXST, СВВВ, UMNR и т.д.), установленных Перевозчиком.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждый авиабилет или 2000 руб. за каждый EMD.
33	Оформление авиабилетов без подтвержденного Перевозчиком запроса на специальные услуги, требующие обязательного согласования.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
34	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.
35	Введение в PNR фиктивных номеров авиабилетов	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое PNR.
36	Поздняя аннуляция/неаннуляция неиспользованных полетных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO и т.д.	Компенсация причиненного убытка.
37	Использование пассивных сегментов, непригодных для выписки/переоформления билетов.	Компенсация причиненного убытка
38	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS.	Компенсация причиненного убытка

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
39	Неверно списанная сумма при процедуре возврата/обмена авиабилета	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое нарушение
40	Нарушение технологии оформления билетов, оплаченных платежными картами, вызвавшие оформления CHARGEBACK в адрес Перевозчика/Неперечисление денежных средств при продаже по платежным картам.	Компенсация причиненного убытка и штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
41	Выписка перевозки без предварительного бронирования/выписка перевозки без подтвержденного статуса бронирования в брони.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение (за каждого пассажира в PNR).
42	Некорректное внесение в бронирование информации о паспорте пассажира. 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).
43	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.
44	Передача бронирований (PNR) для оформления авиаперевозок Агентами в других офисах продажи.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
45	Завершение операции предварительного бронирования более, чем через два часа после создания PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
46	Завершение операции продажи более, чем через два часа после создания или повторного открытия PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
47	Оформление авиабилета, без завершения операции продажи.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
48	Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.

№п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
	авиабилета и без возврата мест в систему в течение одного часа после создания бронирования.	
49	Не предоставление или несвоевременное предоставление счет-фактуры на комиссионное вознаграждение и акта выполненных работ	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
50	Непредоставление/Позднее предоставление информации о следующих изменениях относительно Агента: адрес, информация, относительно банка, системы налогообложения.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
51	Продажа перевозочных документов в офисах, незарегистрированных Перевозчиком.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждое нарушение.
52	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.
53	Оформление Refund Application с ошибками или нарушением требований «Инструкции по оформлению вынужденных возвратов посредством Refund Application в BSPLink»	Штраф 2000 руб. за каждое нарушение.
54	Использование Агентом функции «dispute post billing» по правомерно выставленным ADM.	Компенсация причиненного убытка и штраф 4000 руб. за каждого пассажира в PNR).

Исп.: Сабитова Г.И.
Тел.: +7 (495) 730 4330, доб. 185