

УТВЕРЖДЕНА
 Директором департамента продаж
 ПАО «Аэрофлот»
 29 мая 2019 г.

Действует с 01 июля 2019 года

ADM - политика ПАО «Аэрофлот» для агентов по прямым агентским соглашениям, Агентам BSP всех стран (кроме СНГ *, Грузия) и агентов ARC

№	Перечень нарушений	Перечень санкций
1	Нарушение требований отчетности, рассмотрения претензий	
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
1.6		<i>...offen für die Welt</i>
1.7		
1.8	SCHUBERT REISEN	
1.9		
1.10		
2	Нарушение правил бронирования и оформления билетов	
2.1	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждый авиабилет или USD 30,00 за каждый EMD/MCO/EBT на усмотрение Перевозчика
2.2	Недобор сборов (такс)	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 30,00 за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
2.3	Несоответствие вида тарифа/класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика
2.4	Нарушение правил бронирования/оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские и субсидированные перевозки), особых видов перевозок (групповые, «Деловой проездной») и перевозок с запросами	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждое PNR или авиабилет (в зависимости от того, где допущено нарушение) на усмотрение Перевозчика

Данный документ является кратким (неполным) переводом оригинала с английского на русский язык и предназначен исключительно для пояснения и не имеет никакой юридической силы. Перевод предоставлен компанией Schubert Reisen GmbH.

Оригинал документа на английском языке находится по ссылке:

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/agents/su_adm_policy_abroad_eff_01jul19.pdf

	специальных услуг (SSR) (EXST/CVVG/STCR/ UMNР/PETC/AVIH/XBAG и т.п.), установленных Перевозчиком	
2.5	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждого пассажира
2.6	Оформление перевозочного документа на нейтральном стоке BSP с расчетным кодом Перевозчика, не участвующего в перевозке, или оформление перевозки по «интерлайн» без участка SU на бланке Перевозчика, если это не разрешено Перевозчиком	Штраф USD 30,00 за каждый перевозочный документ
2.7	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 USD 100,00 за каждый перевозочный документ
2.8	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 USD 100,00 за каждый перевозочный документ
2.9	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	Компенсация причиненного убытка
2.10	Получение подтверждения мест в классе бронирования, который отсутствует на рейсе в случае запроса только данного участка, путем разделения связанных (married) сегментов или любым иным техническим способом	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 500,00 за каждого пассажира в PNR
2.11	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по причине любых сбоев в работе/ошибок/некорректной информации в GDS	Компенсация причиненного убытка
2.12	(Не применимо)	
2.13	Нецелевое использование договорных тарифов, доступных агенту по договорам/соглашениям (тарифы для корпоративных клиентов, туроператорские тарифы, тарифы для перевозки экипажей морских судов, иные	Штраф USD 50,00 за каждый авиабилет, оформленный по соглашению в течение календарного месяца, в котором выявлено нарушение

Данный документ является кратким (неполным) переводом оригинала с английского на русский язык и предназначен исключительно для пояснения и не имеет никакой юридической силы. Перевод предоставлен компанией Schubert Reisen GmbH.

Оригинал документа на английском языке находится по ссылке:

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/agents/su_adm_policy_abroad_eff_01jul19.pdf

	тарифы, оформленные отдельным соглашением), путем оформления перевозочных документов пассажирам, не соответствующим требованиям соглашений	
2.14	Несоответствие информации в маршрут/квитанции и информации в билете	Штраф USD 100,00 за каждую несоответствующую маршрутную квитанцию
3	Нарушения связанные с формой оплаты	
3.1	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты в авиабилете (в квитанции, в EMD)	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 30,00 за каждый авиабилет/квитанцию/EMD на усмотрение Перевозчика
3.2	Оплата перевозочного документа платежной картой, оформленной на имя, иное, чем имя пассажира, его спонсора или корпоративного клиента	Штраф USD 30,00 за каждый перевозочный документ
3.3	Оплата перевозочного документа платежной картой GWP/MBS, оформленной на имя, иное, чем имя пассажира, его спонсора или корпоративного клиента	Штраф USD 150,00 за каждый перевозочный документ
4	Нарушение правил (процедур) обмена / возврата / аннулирования	
4.1	Некорректно оформленный возврат/обмен авиабилета (включая неоплату штрафа за возврат/обмен или неверный расчет штрафа)	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 30,00 за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
4.2	Замена одного пассажира на другого в индивидуальных PNR/переоформление билета на другого пассажира. Если в правилах тарифа или в соглашении о договорном тарифе не оговорено исключение.	Компенсация причиненного убытка (в случае переоформления билета) и штраф USD 100,00 за каждого пассажира
4.3	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 USD 100,00 за каждое нарушение
4.4	Несоблюдение сроков переоформления авиабилета, установленных в правилах применения тарифа в случаи изменения полетных сегментов (перезабронированные на другой рейс, изменение класса бронирования, добавление или удаление полетных сегментов) агентом.	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
4.5	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 120,00 за каждое PNR

Данный документ является кратким (неполным) переводом оригинала с английского на русский язык и предназначен исключительно для пояснения и не имеет никакой юридической силы. Перевод предоставлен компанией Schubert Reisen GmbH.

Оригинал документа на английском языке находится по ссылке:

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/agents/su_adm_policy_abroad_eff_01jul19.pdf

	аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его управомоченного лица с отказом от перевозки	
4.6	Аннуляция (войдирование) авиабилета более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день, если условиями применения тарифа установлен штраф или запрет для операций обмена/возврата (при отказе от оформленной перевозки в этом случае должна производиться операция возврата по правилам применения тарифов)	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждый авиабилет на усмотрение Перевозчика
4.7	Не аннулирование бронирования в течение часа после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета.	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждое нарушение
4.8	Оформление Refund Application с нарушением требований «Инструкции по оформлению возвратов посредством Refund Application в BSPlink» (только для агентов BSP)	Штраф USD 30,00 за каждое нарушение
4.9	Модификация (в т.ч. изменение класса бронирования) или удаление сегмента в PNR с оформленным авиабилетом, если соответствующий ему купон имеет статус C/L/F (в том числе после времени вылета, указанного на полетном купоне). SKIN – Checked-in, LFTD –Lifted/Boarded, USED – Flown/Used.	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждое PNR на усмотрение Перевозчика
5	Блокирование мест	
5.1	Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или бронирование альтернативных сегментов в том же PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 30,00 за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном или в разных PNR
5.2	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 USD 30,00 за каждое PNR
5.3	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или внесение в PNR фиктивных фамилий пассажиров	Штраф USD 100,00 за каждое PNR

Данный документ является кратким (неполным) переводом оригинала с английского на русский язык и предназначен исключительно для пояснения и не имеет никакой юридической силы. Перевод предоставлен компанией Schubert Reisen GmbH.

Оригинал документа на английском языке находится по ссылке:

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/agents/su_adm_policy_abroad_eff_01jul19.pdf

5.4	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов	Штраф USD 100,00 за каждое PNR
5.5	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 USD 50,00 за каждое место на усмотрение Перевозчика
5.6	Обновление сегмента (бронирование на тот же рейс и в том же классе бронирования в пределах 30 минут после произведенной аннуляции или одновременно с ней) в одном или в разных PNR на того же пассажира с целью удержания мест или продления срока выписки билета. Независимо от того, аннулировано бронирование Агентом, Перевозчиком или роботом по истечении тайм лимита.	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 100,00 за каждый обновленный сегмент на усмотрение Перевозчика
5.7	Оформление билетов только на часть рейсов под кодом SU или на часть пассажиров, забронированных в одном PNR. Сегменты с более поздним сроком оформления билетов должны быть забронированы в отдельном PNR; пассажиры, на которых не оформлены билеты, должны быть отделены (операцией split) в другой PNR.	Штраф USD 30,00 за каждое PNR или за каждого пассажира с неоформленным билетом
6	Несоблюдение требований к персональным данным пассажира	
6.1	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, либо внесение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф USD 30,00 за каждое нарушение на усмотрение Перевозчика
6.2	Несоблюдение технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира	Компенсация причиненного убытка и штраф USD 30,00 за каждое PNR
6.3	Внесение в бронирование персональной информации другого лица (паспортных данных, контактных данных, номера карты часто летающего пассажира или иной, относящейся к персональным данным)	Штраф USD 100,00 за каждое нарушение

Данный документ является кратким (неполным) переводом оригинала с английского на русский язык и предназначен исключительно для пояснения и не имеет никакой юридической силы. Перевод предоставлен компанией Schubert Reisen GmbH.

Оригинал документа на английском языке находится по ссылке:

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/agents/su_adm_policy_abroad_eff_01jul19.pdf