

ПОЛИТИКА претензионной работы
(ADM политика)
ОАО «Авиакомпания «Белавиа»

ОАО «Авиакомпания «Белавиа» публикует свои правила выставления Agency Debit Memo (ADM) для туристических агентств с целью предоставления четкого понимания причин выставления и политики оспаривания (апелляции) ADM.

Номер нарушения	Перечень нарушений	Применяемые санкции
1	2	3
1	Ошибка при расчете тарифа	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
2	Нарушение правил применения тарифа/скидки	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
3	Недобор по сборам и таксам	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
4	Неправильное переоформление / неверный расчет суммы доплаты и штрафа	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
5	Неверный расчёт суммы возврата / неверный расчет суммы взимаемого штрафа при добровольном расторжении договора воздушной перевозки	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
6	Некорректное оформление перевозочного документа	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
7	Несоответствие класса бронирования в PNR классу в оформленном авиабилете	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
8	Оформление агентом дубликатов перевозочных документов	Штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый дублирующий документ
9	Оформление перевозочных документов/переоформление/ возврат в валюте не соответствующей валюте продажи	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ

1	2	3
10	Оформление авиабилета по соглашению «Интерлайн» с несоответствием вида тарифа/класса бронирования на участке другого перевозчика по тарифу, по которому была оплачена перевозка	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 15 (пятнадцать) евро за каждый перевозочный документ
11	Транзакции по кредитным картам без подтверждающего кода	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 15 евро за каждое нарушение
12	Оформленные перевозочные документы (в том числе, выданные в обмен) не предоставлены агентом своевременно в авиакомпанию и не включены в отчет	Примененные тариф и сборы за перевозку плюс штраф в размере 15 евро за каждый документ
13	Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира (более 3-х раз), бронирование альтернативных сегментов в том же PNR	Штраф в размере 25 (двадцать пять) евро за каждое дублированное / альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR
14	Создание фиктивных или тестовых бронирований или использование фиктивных фамилий пассажиров	Штраф в размере 30 евро за каждое дублированное / альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR.
15	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 30 евро за каждое нарушение
16	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR / переоформление билета на другого пассажира, без разрешения авиакомпании	Штраф в размере 30 евро за каждое нарушение
17	Некорректное внесение/отсутствие в бронировании личных данных пассажира, контактных данных пассажира, паспортных данных пассажира либо внесение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф в размере 30 евро за каждое неверно оформленное бронирование/перевозочный документ

1	2	3
18	Оформление авиаперевозок (в том числе, в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Штраф в размере 50 (пятьдесят) евро за каждое нарушение
19	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 в размере 50 (пятьдесят) евро за каждый перевозочный документ
20	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки.	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 50 (пятьдесят) евро за каждое нарушение
21	Несвоевременное аннулирование мест в системе бронирования при отказе пассажира от перевозки или изменении ее условий	Штраф в размере 50 (пятьдесят) евро за каждое нарушение
22	Оформление перевозочных документов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением, случаев, разрешенных авиакомпанией	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 50 (пятьдесят) евро за каждое неверно оформленное бронирование / перевозочный документ
23	Оформление перевозочных документов по документам пассажира, недействительным для международной перевозки	Компенсация причиненного убытка плюс штраф в размере 50 (пятьдесят) евро за каждый перевозочный документ на усмотрение авиакомпании
24	Несоответствие информации в маршрут-квитанции и информации в перевозочном документе	Штраф 100 (сто) евро за каждое нарушение
25	Утрата бланка перевозочного документа (БСО)	Штраф 100 евро за каждый авиабилет или 30 (тридцать) евро за каждый ордер (квитанцию) разных сборов (МСО), квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа (ЕВТ)

1	2	3
26	Несоблюдение требований Перевозчика по использованию номеров валидаторов при оформлении перевозочных документов	Штраф 100 (сто) евро за каждый выявленный случай

Процедура выставления ADM агентству:

1. Авиакомпания направляет агентству ADM через Личный кабинет*:
1.1 не позднее 9 (девяти) месяцев за исключением перевозок по интерлайну:

- с даты последней перевозки по перевозочному документу,
- с даты возврата перевозочного документа.

1.2 не позднее 15 (пятнадцати) месяцев по перевозкам по интерлайну:

- с даты последней перевозки по перевозочному документу,
- с даты возврата перевозочного документа.

2. Авиакомпания может включить в ADM более одной транзакции в случае, если причина для выставления претензии одна и та же. Список подтверждающих документов или ссылка на них предоставляются дополнительно.

Процедура оспаривания (апелляции) ADM осуществляется агентством через Личный кабинет:

1. В случае, если агентство желает оспорить ADM, ему необходимо предоставить в авиакомпанию всю подтверждающую документацию в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения ADM.

2. Если в течение установленного срока (30 (тридцать) календарных дней с даты отправки апелляции на рассмотрение) агентство не изменит статус документа на «Оспаривается (апеллируется)» или «Признано обоснованным», ADM автоматически присвоится конечный статус «Признано обоснованным».

3. Оплата по ADM, находящимся на рассмотрении в Личном кабинете, не производится.

4. Все оспаривания (апелляции) должны быть подкреплены достаточными доказательствами, приложенными к ADM при выполнении процедуры «Отправить апелляцию», или направлены на контактный адрес, указанный в ADM.

5. Авиакомпания принимает решение по принятию/отклонению апелляции в течении 60 календарных дней после получения апелляции агентства.

* Личный кабинет на сайте ТКП (TCH Connect) для агентств ТКП и личный кабинет «СОФИ Софт» для агентств авиакомпании по прямым договорам

Agency Credit Memo (АСМ) применяются в следующих случаях и направляются через Личный Кабинет:

- 1 для корректировки сбора за возврат/обмен;
- 2 для урегулирования АДМ;
- 3 для корректировки неверной комиссии;
- 4 для возврата депозита за группу (при необходимости);
- 5 для внесения других корректировок в пользу агентства через Личный кабинет.

При создании АСМ агентством предоставление подтверждающих документов является обязательным. АСМ, направленные без предварительного согласования с авиакомпанией, не рассматриваются.

За АСМ, оформленное для корректировки ошибок, допущенных при продаже/обмене/возврате, авиакомпания имеет право выставить агентству АДМ в установленном размере.