

**ADM-политика АО «Ред Вингс»**
**для агентов, работающих в рамках агентских соглашений, и агентов BSP**

- 1.1. Штрафные санкции Перевозчик рассчитывает и выставляет в валюте Российский рубль.
- 1.2. Перевозчик применяет к Агенту штрафные санкции при выявлении следующих нарушений:

1.2.1. Нарушение оформления перевозочной документации, взаиморасчетов и отчетности. Нарушения, не соответствующие правилам Перевозчика, условиям агентского соглашения и/или «Руководству по оформлению перевозочных документов» ИАТА.

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции
1	Видоизменение маршрут-квитанции пассажира, при котором отсутствует информация об условиях и/или стоимости перевозки, или информация указана неверно	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждую маршрут квитанцию, плюс размер причинённого убытка компании по недополученной выручке
2	Непредставление маршрут-квитанции электронного пассажирского билета на русском языке (при оформлении перевозки на территории РФ)	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 (шесть тысяч) рублей за каждое нарушение
3	Нецелевое использование бланков строгой отчетности	1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей за бланк
4	Нарушение требований к оформлению перевозочных документов	5 000 (пять тысяч) рублей за перевозочный документ
5	Нарушение требований к оформлению отчетов о продаже пассажирских перевозок	5 000 (пять тысяч) рублей за один расчетный период, установленный сторонами
6	Включение или не включение в отчет о продаже пассажирских перевозок авиабилета с датой продажи, входящей в предыдущий отчетный период	8 000 (восемь тысяч) рублей за перевозочный документ
7	Включение в отчет перевозочного документа сторонней авиакомпании, не относящегося к собственным заявкам Перевозчика	10 000 (десять тысяч) рублей за перевозочный документ
8	Нарушение срока предоставления отчета о продаже перевозок за отчетный период	5% (пять) от суммы выручки за отчетный период
9	Внесение в реестр несоответствующих перевозке и/или услуге перевозочных документов и электронных билетов	5% (пять) от суммы выручки за отчетный период
	Неверный расчет агентского вознаграждения, повлекшее его увеличение	Сумма разницы агентского вознаграждения и штраф в размере разницы агентского вознаграждения

10	Оформление билетов только на часть рейсов под кодом WZ или на часть пассажиров, забронированных в одном PNR	Штраф 2000 (две тысячи) рублей за каждое PNR или за каждого пассажира с неоформленным билетом
11	Использование агентом функции «dispute post billing» по правомерно выставленным ADM (для агентов BSP)	Выставление новых ADM и штраф 6000 (шесть тысяч) рублей за каждый ADM на усмотрение Перевозчика
12	Оформление Refund Application с нарушением требований «Инструкции по оформлению возвратов посредством Refund Application в BSP Link» (только для агентов BSP)	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение
13	Отсутствие в отчете документов, подтверждающих вынужденный возврат/обмен	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение
14	Не аннулирование бронирования в течение часа после войдирования авиабилета без оформления взамен нового исправленного документа	Компенсация причиненного убытка и штраф 6000 (шесть тысяч) рублей за каждое нарушение
15	Оформление авиабилетов и сопутствующих документов взамен ВПД с нарушением инструкций, технологий и правил оформления авиабилетов в кредит	Компенсация в размере стоимости перевозки, а также штраф в размере 5 000руб. за каждый факт нарушения.
16	Оформление авиабилетов со стоимостью ниже, чем стоимость, представленная в системе продаж (ГРС «Сирена-Тревел»), а также на собственном сайте Авиакомпания <a href="http://www.flyredwings.com">www.flyredwings.com</a> , на момент оформления перевозки.	Компенсация в размере стоимости перевозки, а также штраф в размере 5 000руб. за каждый факт нарушения.

### 1.2.2. Бронирование и оформление авиабилетов и EMD:

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции
1	«Заморозка» мест: - Удержание мест без создания бронирований на срок более 30 минут с целью блокирования мест под продажу на рейсе (или с любой другой целью); - Одновременное удержание мест на экране в различных подклассах с периодическим обновлением без создания бронирований с целью блокирования мест под продажу на рейсе - Восстановление мест, аннулированных перевозчиком, без выпуска авиабилета в течение 1 (одного) часа после восстановления мест.	Штраф 3 000 рублей за каждое замороженное место, плюс размер причиненного убытка компании по недополученной выручке.
2	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (CHLD, INFT, перевозки моряков, воинские, субсидированные и др. перевозки), особых видов перевозок проездной билет и др.) и перевозок с запросами специальных услуг	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 3 000 рублей за каждое PNR

	(EXST, CBBG, STCR, UMNR и др.), установленных Перевозчиком	
3	Неправильное применение тарифа, скидки, недобор тарифа, сборов, такс и скидок	Компенсация причиненного убытка и разница в стоимости авиаперевозки плюс штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый авиабилет, или 2000 (две тысячи) рублей за каждый EMD/MCO/EVT на усмотрение Перевозчика.
	Убытки перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа, такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по причине любых сбоя в работе/ошибок/некорректной информации в GDS	Компенсация причиненного убытка
4	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR заведомо фиктивных данных пассажиров	Штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое забронированное место, плюс размер причиненного убытка компании по недополученной выручке.
5	Создание в рамках одного пункта продажи дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира, бронирование альтернативных сегментов в том же PNR (альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования)	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 2000 (две тысячи) рублей за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном или в разных PNR плюс размер причиненного убытка компании по недополученной выручке.
6	Установление, изменение тайм-лимита в PNR с нарушением правил бронирования	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый случай (место) плюс размер причиненного убытка компании по недополученной выручке.
7	Несвоевременное аннулирование мест в подтвержденном групповом бронировании	Компенсация в размере причиненного убытка в соответствии с условиями применения тарифов Перевозчика и штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое место
8	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ/IT, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 70% от нормального тарифа экономического класса на дату нарушения за каждый перевозочный документ
9	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов и EMD (фиктивными считаются номера, отличные от фактически оформленных по данной перевозке билетов и EMD)	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый выявленный случай.
10	Несоответствие класса бронирования и примененного тарифа	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 (пять тысяч) рублей на дату нарушения за каждый перевозочный документ.
11	Замена одного пассажира на другого в индивидуальных PNR/переоформление	Штраф 6 000 (шесть тысяч) рублей за каждый случай нарушения

	авиабилета на другого пассажира кроме случаев, разрешенных правилами применения тарифа или условиями агентского соглашения	
12	Использование неверной/неразрешенной формы оплаты	Штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый перевозочный документ и компенсация в размере причиненного убытка в соответствии с условиями применения тарифов Перевозчика
13	Оформление авиаперевозок с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф в размере 6000 (шесть тысяч) рублей за каждого пассажира.
14	Несоблюдение технологии создания/изменения записи о PNR в части 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 Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика и/или предъявлены требования пассажиром. Отсутствие в PNR ремарок об оповещении.	Компенсация в размере причиненного убытка плюс штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей за каждого пассажира.
15	Нарушение правил оформления групповых перевозок	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 2 000 (две тысячи) рублей за каждое PNR
16	Оформление перевозочного документа на нейтральном стоке BSP с расчетным кодом Перевозчика, не участвующего в перевозке, или оформление перевозки по «интерлайн» без участка WZ на бланке Перевозчика, если это не разрешено Перевозчиком	Штраф 2000 (две тысячи) рублей за каждый перевозочный документ
17	Оформление бумажных MCO на дополнительные услуги, в том числе на сверхнормативный багаж без направления на электронный адрес sales@flyredwings номера MCO и причины оформления	Штраф в размере стоимости оформленной MCO
18	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, если это установлено действующим законодательством, или внесение заведомо фиктивных паспортных данных	Штраф 2000 (две тысячи) рублей за каждое нарушение
19	Передача бронирований (PNR) на рейсы под кодом WZ за пределы страны их первоначального создания	Штраф 2000 (две тысячи) рублей за каждый полетный сегмент, умноженный на количество мест в PNR
20	Оформление авиабилетов по бронированиям, созданным офисами (OID/PCC), зарегистрированными за пределами РФ, кроме случаев переоформления ранее выписанных билетов	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 6000(шесть тысяч) рублей за каждый авиабилет по усмотрению Авиаперевозчика

21	Нецелевое использование договорных тарифов, доступных агенту по договорам/соглашениям (тарифы для корпоративных клиентов, туроператорские тарифы, и иные, оформленные отдельным соглашением), путем оформления перевозочных документов пассажирам, не соответствующим требованиям соглашений	Штраф 3000 (три тысячи) рублей за каждый авиабилет, оформленный по соглашению в течение календарного месяца, в котором выявлено нарушение
----	--	---

### 1.1.3. Возвраты и обмены:

№ п/п	Перечень нарушений	Санкции
1	Некорректный расчет штрафа при возврате/обмене авиабилета	Компенсация убытка в размере суммы штрафа в соответствии с УПТ плюс штраф 2000 (две тысячи) рублей за каждый сегмент авиабилета, возвращенного или обменянного с нарушением
2	Возврат/обмен билетов, запрещенных к возврату/обмену, повторному обмену согласно УПТ примененного тарифа	Компенсация стоимости перевозки и штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый участок перевозки
3	Не аннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки или изменении ее условий	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 2000 рублей за каждое нарушение
4	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 рублей за каждое PNR
5	Нарушение сроков годности авиабилета согласно условиям применения тарифа при обмене/ревалидации/возврате	Компенсация в размере причиненного убытка и штраф 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое место
6	Внесение изменений в полетные сегменты в PNR с выписанным билетом (перевронирование на другой рейс, изменение RBD, добавление или частичное удаление сегментов) без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа в сроки	Компенсация причиненного убытка и штраф в размере 6000 (шесть тысяч) рублей за каждое нарушение
7	Обмен авиабилета, оформленного в сеансе Авиакомпаний, без письменного разрешения Авиакомпаний.	Штраф 5 000руб. за каждый сегмент обмена
8	Удержание агентом сборов из стоимости перевозки в случаях вынужденного отказа пассажира от перевозки.	Штраф 1 000 рублей за каждый случай и возмещение причиненного убытка. В случае предъявления пассажиром требования к Перевозчику о возмещении сбора агента за вынужденный возврат, агент

		обязан на основании уведомления Перевозчика вернуть сбор пассажиру в полном объеме.
--	--	---

## 2. ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ ПЕРЕПИСКИ И ПРЕТЕНЗИОННЫХ РАСЧЕТОВ

2.1. При выявлении нарушений, указанных в разделе 1 ADM-политики Перевозчик официально уведомляет Агента с указанием вида нарушений и суммы штрафа.

2.2. Перевозчик имеет право на предъявление требований Агенту в течение трех лет с даты оформления авиабилета.

2.3. Оплата штрафов должна быть произведена Агентом в течение 5-ти (пяти) рабочих дней с даты получения официального уведомления о начислении штрафа.

2.4. В случае неуплаты Агентом всей суммы штрафа в установленный срок Перевозчик оставляет за собой право приостановить выдачу: БСО (изъять оставшиеся у Агента БСО), квоты электронных билетов, и/или ограничить действие настоящего Агентского соглашения до момента поступления денег на счет Перевозчика.

2.5. В случае обнаружения Перевозчиком факта нарушения Агента (жалоба от сотрудников компании, пассажиров, клиентов и т.д.) Перевозчик запрашивает письменное объяснение, которое должно быть представлено посредством электронной формы или официального письма в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента направления запроса Перевозчиком. В случае направления объяснения в электронной форме последующая отправка объяснений в письменном виде почтовым отправлением на юридический адрес Перевозчика в течение 30 дней обязательна.

2.6. В случае, если нарушение повлекло за собой письменную претензию пассажира, в которой имеются денежные требования, - сумма компенсации дополнительно выставляется Агенту в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящей ADM-политики.

2.7. Письменная претензия пассажира в адрес Перевозчика по факту нарушения со стороны Агента направляется агенту независимо от наличия в претензии и (или) удовлетворения Перевозчиком денежных требований.

2.8. Для агентов BSP сроки выставления ADM установлены в руководствах ИАТА.

2.9. Для агентов BSP перевозчик может применить дополнительно административный сбор/штраф в размере 1000 (одна тысяча) рублей на покрытие административных расходов перевозчика по выставлению ADM/АСМ в случае выставления АСМ для корректировок ошибок Агента и выставления АДМ на сумму причиненного убытка без применения штрафа.

2.10. ADM может быть оспорено агентами BSP единожды и только через опцию ADM Dispute в BSPLink в установленные руководствами ИАТА сроки. Перевозчик рассматривает АДМ в установленные руководствами ИАТА сроки при условии предоставления Агентом всей необходимой информации и подтверждающих документов в момент постановки ADM на диспут.

## 3. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

3.1. Положения АДМ-политики распространяются на отношения Сторон и после прекращения или приостановления действия Агентского соглашения о продаже пассажирских перевозок и дополнительных услуг до выполнения обязательств в рамках ADM-политики и урегулирования всех расчетов.

3.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Приложением, будут регулироваться в соответствии с Агентским соглашением о продаже пассажирских перевозок и дополнительных услуг.

Контакты со стороны Перевозчика:

Отдел продаж [WZsales@flyredwing.com](mailto:WZsales@flyredwing.com)

Отдел взаиморасчетов [revenue@flyredwings.com](mailto:revenue@flyredwings.com)