

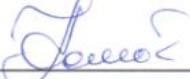


**ADM-политика
АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных в системе BSP
агентов**

Юридический адрес:

АО «Авиакомпания «Якутия»
ул. Быковского, 9,
г. Якутск, Республика Саха (Якутия)
Россия, 677014

0 Управление и контроль**0.1 Утверждение документа**

Начальник Центра взаиморасчетов	Разработано:
Николаева Екатерина Петровна	Подпись  Дата 27.02.12.
Начальник отдела продаж	Согласовано:
Кравченко Людмила Валерьевна	Подпись  Дата 27.02.12.
Заместитель Генерального директора по качеству	Согласовано:
Волков Сергей Николаевич	Подпись  Дата 27.02.12.
Генеральный директор	Утверждено:
Федорова Ольга Николаевна	Подпись  Дата 30.03.

Данный документ разработан специалистами ЦВР АО «Авиакомпания «Якутия» в соответствии с корпоративными стандартами.

В случае необходимости, документ или его часть подлежит согласованию с органами Федеральных авиационных властей РФ.

Любое воспроизведение материалов или их фрагментов документа, размещение их в любой базе данных или поисковой системе возможно только с предварительного письменного разрешения руководства АО «Авиакомпания «Якутия».

Данный документ находится под ответственностью начальника ЦВР и утверждает генеральным директором, а также является собственностью
АО «Авиакомпания «Якутия»

Оглавление:

0	Управление и контроль.....	2
0.1	Утверждение документа.....	2
0.2	Термины и определения	4
1	Основные понятия.....	5
2	Сопроводительная документация	7
3	Контактная информация	9
4	Используемый язык	11
5	Причины оформления ADM и применяемые штрафы	13



0.2 Термины и определения

ADM политика – документ, регламентирующий работу с агентской сетью, включающий в себя перечень возможных нарушений (несоблюдение УПТ, правил бронирования, продажи) с соответствующими штрафными санкциями, а также процедуру их урегулирования.

BSP link – система, использующая Интернет-платформу, созданная по заказу IATA и функционирующая для обеспечения доступа Агентств и Авиакомпаний к информации в отношении их участия в системе BSP, а также для взаимного обмена информацией между отдельными Авиакомпаниями и Агентами.

Агент - физическое или юридическое лицо, располагающее одним или несколькими пунктами продажи (офисами), необходимым оборудованием и персоналом для проведения операций по продаже авиатранспортных услуг.

Агентское вознаграждение - сумма, выплачиваемая Агенту в качестве полного расчета за услуги, оказанные им Авиакомпании.

Агентское дебиторское уведомление (Agency Debit Memo - ADM) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности Агента перед Авиакомпанией.

Агентское кредиторское уведомление (Agency Credit Memo - ACM) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности Авиакомпании перед Агентом.

Оспаривание ADM - аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством BSP Link.

Система взаиморасчетов BSP - метод, в соответствии с которым осуществляется предоставление и выписка Стандартных перевозочных документов, и других отчетных форм, и расчеты по данным документам между авиакомпаниями - участниками системы BSP с одной стороны аккредитованными Агентствами - с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP.

Таксы и сборы – устанавливаемая перевозчиком или другими компетентными органами плата, взимаемая за дополнительные услуги при воздушной перевозке пассажира, багажа или груза.

1 Основные понятия

1) **Авиакомпания:** АО «Авиакомпания «Якутия» (далее Перевозчик)

Код авиакомпании: R3

Дата вступления в силу:

Данным документом Перевозчик утверждает обновленную политику относительно Дебетовых извещений Агенту (далее ADM), которая заменяет ранее созданную.

- 2) Данный документ разработан в соответствии с:
- Правилами, руководством и инструкциями Перевозчика;
 - Применяемыми IATA Resolution;
 - IATA Manual для Агентов, включающей Section 14 «Local Procedures», применяемый в конкретной стране;
 - ISS Service Provisions Manual.
- 3) В случае, когда бронирование и выписка билетов осуществляется под кодом Перевозчика, агенты должны строго соблюдать Правила применения установленных тарифов и иных Инструкций Перевозчика. В противном случае Перевозчик вправе оформить Агенту ADM.
- 4) Перевозчик вправе оформить ADM для получения доплат или внесения корректировок в любые транзакции Агента в отношении бронирования и/или выписки и использования стандартных перевозочных документов, независимо от того, какая авиакомпания включена в маршрут по перевозочным документам.
- 5) Если ошибка Агента вызвана сбоем в Global Distribution System (далее GDS), то Агент обязан оплатить оформленное ему ADM в порядке, указанном в данном документе, а также напрямую связаться с GDS для возмещения ущерба, не вовлекая в данный процесс Перевозчика за исключением случаев, требующих предоставления дополнительной информации.
- 6) ADM формируется в системе BSP Link в течение девяти (9) месяцев после окончательной даты авиаперевозки, указанной в оформленном билете или в бронировании.
- 7) Для корректировки неверно произведенных возвратов авиаперевозки, ADM формируется в системе BSP Link в течение девяти (9) месяцев после даты операции возврата.
- 8) Перевозчик вправе оформить ADM за нарушения, допущенные при бронировании и/или оформлении перевозочных документов на стоке Перевозчика на рейсы других авиакомпаний после получения счета от соответствующей авиакомпании.
- 9) Все ADM формируются в системе BSP link.
- 10) Все обсуждения, а также любые иные действия, относительно оформленного ADM, производятся только через систему BSP link.
- 11) Агент вправе не согласиться с ADM, используя функцию ADM/ACM Dispute в системе BSP link.
- 12) Агент вправе оспорить ADM только один раз в течение пятнадцатидневного (15) периода от даты оформления ADM.
- 13) Во избежание сомнений, датой оформления ADM считается дата его создания и загрузки в систему BSP link.
- 14) Срок рассмотрения Перевозчиком всех претензий по оформленным ADM составляет шестьдесят (60) дней с того момента, как Агент оспорил ADM в системе BSP link.
- 15) Оспоренное Агентом ADM будет принято на рассмотрение Перевозчиком при условии, что вся сопровождающая документация предоставлена через систему BSP link в момент диспутирования ADM. В противном случае диспут будет отклонен, и агент будет обязан оплатить ADM в установленном порядке.
- 16) Для рассмотрения диспута Перевозчик вправе запросить дополнительную информацию у Агента.
- 17) В случае если Агент не оспорил ADM в период, указанный в Пункте (12), ADM будет автоматически включено в отчет Перевозчика, и выставленная по ADM сумма будет оплачена Перевозчику в установленный расчетный период.
- 18) Если доказано, что ADM оформлено ошибочно, Перевозчик согласится с диспутом Агента, и аннулирует ADM или оформит Кредитное Извещение (далее ACM) на сумму, которая была оплачена по ADM. Данное ACM будет оплачено в установленный расчетный период.
- 19) Перевозчик устанавливает сбор за корректировку финансовой операции по отчетам BSP. Данный сбор в размере 10 EUR выставляется за каждый оформленный ADM/ACM и отражается в графе такс под кодом YY.
- Перевод валюты в валюту отчета осуществляется по курсу ЦБ на дату оформления ADM/ACM.
- 20) ADM будет оформлено на каждую конкретную транзакцию. Однако, если причина штрафов одинаковая и ADM оформляется одному и тому же Агенту, то в ADM допускается объединение



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Основные понятия

Страница 6

нескольких транзакций. Если штрафы выставлены по разным причинам, то Перевозчик вправе выставить несколько ADM по одному и тому же перевозочному документу.

- 21) Если IATA отменит аккредитацию одного или нескольких офисов Агента, то Перевозчик оформит ADM на имя главного агентского офиса, либо на имя другого дополнительного офиса, утвержденного IATA.

Примечание: Перевозчик **ЗАПРЕЩАЕТ** оформление ADM Request/ACM Request в BSP Link.

Порядок работы с отчетной документацией при обнаружении Агентом собственных ошибок:

- Агент направляет РСО (реестр собственных ошибок) установленного
- Перевозчиком образца на почту MOVRODOVA.ALENA@yakutia.aero сопроводительным письмом с обязательным присвоением исходящего номера. В Теме письма необходимо указать:
- «BSPCODE_XXXXXXX ADMREQUEST/ACMREQUEST» Где:
- BSPCODE - двузначная кодировка страны BSP (например, BSPRU для BSP Россия) XXXXXXXX - восьмизначный номер офиса продаж (номер, утвержденный IATA), запрашивающий корректировку расчетов ADMREQUEST - показатель при запросе на ADM (константа) ACMREQUEST - показатель при запросе на ACM (константа)
- Сопроводительное письмо должно содержать объяснения по проводимой корректировке расчетов. РСО без сопроводительного письма не принимается Перевозчиком к рассмотрению.
- Перевозчик рассматривает РСО и, в случае согласия, формирует ACM/ADM в BSP Link.

2 Сопроводительная документация

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

1) В случае если ADM оформлено по причине некорректного расчета стоимости билета в GDS:

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

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 функцию «Refund Application» в системе BSP link с приложением копий сопроводительной документации.

Для предотвращения оформления ADM по причине неподтвержденного вынужденного обмена, необходимо дублировать все копии авиабилетов и сопроводительной документации на почту MOVRODOVA.ALENA@yakutia.aero в течение одного (1) рабочего дня после оформления операции вынужденного обмена. В Теме письма необходимо указать:

«BSPCODE_XXXXXXX_DDMMYY_INVEX_TCTNBR»

Где:

- **BSPCODE** - двузначная кодировка страны BSP (например, BSPRU для BSP Россия).
- **XXXXXXX** - восьмизначный номер офиса продаж (номер, утвержденный IATA), оформивший вынужденный обмен.
- **DDMMYY** - расчетный период.
- **INVEX** - показатель вынужденного обмена (константа).
- **TCTNBR** - номер авиабилета, по которому была произведена операция вынужденного обмена.



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Сопроводительная документация

Страница 8

СТРАНИЦА НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Контактная информация

Страница 9

3 Контактная информация

Указана в BSP Link в разделе ADDRESS MAINTENANCE/ Query Address.



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Контактная информация

Страница 10

СТРАНИЦА НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Используемый язык

Страница 11

4 Используемый язык

ADM формируется на английском языке.

*Для BSP RU может использоваться русский язык.



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Используемый язык

Страница 12

СТРАНИЦА НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

5 Причины оформления ADM и применяемые штрафы

Таблица 1

№	Нарушения	Штрафы	Применение сбора за корректировку финансовой операции
1. Нарушения, повлекшие ущерб Перевозчика			
1.	Незарегистрированные билеты (любая транзакция: продажа, обмен, возврат и т.д.)	<p>1. Если имеется ущерб со стороны Перевозчика - полная стоимость авиабилета плюс штраф в размере 0,2% от общей стоимости авиабилета за каждый календарный день просрочки, начиная со дня выписки авиабилета до даты выставления ADM включительно</p> <p>2. Если со стороны Перевозчика нет ущерба - 5,00 EUR за каждый случай</p>	Применяется
2.	Задолженность по таксам и сборам	В размере суммы ущерба	Применяется
3.	Неверно указанная сумма комиссии	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
4.	Задолженность по тарифу Нарушения правил применения тарифов Перевозчика	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
5.	Несоответствие класса бронирования в авиабилете и в бронировании	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
6.	Невнесение в бронь (PNR) контактных данных пассажира для информирования об изменении расписания/отмене рейса	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
7.	Неверно списанная сумма при процедуре возврата/обмена авиабилета	В размере суммы ущерба	Применяется

	ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия» для всех аккредитованных в системе BSP агентов		
	Причины оформления ADM и применяемые штрафы		
	Страница 14		

8.	Обмен/возврат авиабилета, по которому запрещены данные операции и/или отсутствие/несоответствие документов, подтверждающих вынужденный обмен/возврат	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
9.	Неучтенный сбор за операцию обмена/возврата или неверная сумма сбора	В размере суммы ущерба	Применяется
10.	Некорректный курс валют, применяемый при выписке авиабилетов	В размере суммы ущерба	Применяется
11.	Использование неверной/неразрешенной Перевозчиком формы оплаты (ФОП)/ Использование платежных карт неавторизированных Перевозчиком	Полная стоимость авиабилет плюс штраф в размере и штраф 50,00 EUR за каждый случай	Применяется
12.	Нарушение технологии оформления билетов, оплаченных платежными картами, вызвавшие оформление CHARGEBACK в адрес Перевозчика / Не перечисление денежных средств при продаже по платежным картам	В размере суммы ущерба	Применяется
13.	Удерживание мест в GDS в течение одного (1) или более часов без создания бронирования	Сумма тарифа в соответствие с классом бронирования, по которым была «заморозка мест», и штраф 15,00 EUR за каждый случай. Штраф удерживается за каждый случай (место)	Применяется
14.	Операция по изменению букв в имени и/или фамилии пассажира, информации об удостоверяющем личность документе, даты рождения без разрешения перевозчика	Штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Причины оформления ADM и применяемые штрафы

Страница 15

15.	Перебронирование полетных сегментов в брони без переписки билета	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
16.	Применение ручной или полуавтоматической тарификации в случаях, где предусмотрена автоматическая тарификация без разрешения перевозчика	Компенсация в размере разницы между автоматической и примененной тарификацией (если автоматическая тарификация была уменьшена) и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
17.	Статус авиабилета не был изменен в случае отмены брони и/или изменения/возврата авиабилета	1. Если билет был использован - штраф на сумму ущерба 2. Если билет не использован - 15,00 EUR	Применяется
18.	Авиабилет выписан с нарушением минимального стыковочного времени	Сумма ущерба, включая затраты Перевозчика на размещение и перевозку пассажиров и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
19.	Осуществление процедуры возврата авиабилета без снятия мест	Сумма тарифа в соответствии с классом бронирования и штраф 15,00 EUR за каждый случай. Штраф удерживается за каждый случай (место)	Применяется
20.	Двойное использование полетного купона (обмен/возврат)	1. Если полетный купон был использован штраф на сумму ущерба 2. Если полетный купон не был использован 15,00 EUR	Применяется

	ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия» для всех аккредитованных в системе BSP агентов		
	Причины оформления ADM и применяемые штрафы		
	Страница 16		

21.	Оформление билета в нарушение руководства по оформлению билетов IATA (IATA Ticketing Handbook)	1.Если полетный купон был использован - штраф на сумму ущерба 2.Если билет не использован - 15,00 EUR	Применяется
22.	Авиабилет выписан с нарушением Интерлайн соглашения Перевозчика	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется
23.	Создание фиктивного бронирования, внесение выдуманных фамилий пассажиров в бронирование, неавторизованная смена фамилии пассажира в бронировании	15,00 EUR за каждый случай (за каждого пассажира в брони)	Применяется
24.	Выписка билета без предварительного бронирования / Выписка билета без подтвержденного статуса бронирования в брони	50,00 EUR по каждому случаю (за каждого пассажира в брони), а также сумма понесенного Перевозчиком ущерба	Применяется
25.	Введение в бронирование фиктивных номеров	15,00 EUR за каждый случай (за каждый билет)	Применяется
26.	Создание дубликатного или множественного бронирования на одного пассажира	15,00 EUR по каждому случаю (за каждую бронь)	Применяется
27.	Несоблюдение условий "Технологии внесения в бронирование информации о паспорте, визе и адресе пассажира (DOCS, DOCO, DOCA) в соответствии с новым стандартом SITA API R3 ED1FACT PAXLST"	15,00 EUR по каждому случаю (за каждый билет), а также сумма понесенного Перевозчиком ущерба	Применяется
28.	Использование пассивных сегментов, непригодных для выписки / переоформления билетов	15,00 EUR за каждый сегмент	Применяется
29.	Повторное восстановление бронирования после аннуляции его Перевозчиком	15,00 EUR за каждый сегмент	Применяется

30.	Поздняя аннуляция неиспользованных полетных сегментов со статусом HX/UC/R3	15,00 EUR за каждый случай	Применяется
31.	Иные нарушения, повлекшие за собой ущерб Перевозчика	В размере суммы ущерба и штраф 15,00 EUR за каждый случай	Применяется

2. Административные нарушения

32.*	Не предоставление или несвоевременное предоставление счет - фактуры на комиссионное вознаграждение и/или акта выполненных работ, (после окончания периода в течении 5-ти рабочих дней на электронный адрес MOVRODOVA.ALENA@yakutia.aero) если это предусмотрено законом конкретной страны BSP соглашения	100,00 EUR за каждый пропущенный отчетный месяц (за каждую счет-фактуру и за каждый акт)	Не применяется
33.	Непредставление / Позднее предоставление информации о следующих изменениях относительно Агента: адрес, информация, относительно банка, система налогообложения	100,00 EUR за каждый случай	Не применяется
34.	Продажа перевозочных документов в офисах, незарегистрированных Перевозчиком	100,00 EUR за каждый случай	Не применяется
35.	Работа под неаккредитованным номером IATA BSP, под кодом IATA BSP другого агента или под кодом IATA BSP, неавторизованным Перевозчиком	100,00 EUR за каждый случай (за каждый билет)	Не применяется

*Номер 32 в таблице распространяется только на Агентов BSP Россия



**ADM-политика АО «Авиакомпания «Якутия»
для всех аккредитованных
в системе BSP агентов**

Причины оформления ADM и применяемые штрафы

Страница 18

СТРАНИЦА НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ