

ADM политика ORENAIR

1. 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.

BSPlink – 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 Авиакомпанией.

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 Авиакомпанией перед Агентом.

Оспаривание ADM - аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством BSPlink или напрямую.

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 и аккредитованными Агентствами - с другой, описанный в Правилах продажи пассажирских перевозок для Агентств и в Резолюции 850 - Система Взаиморасчетов BSP, а также Приложениях к ней.

Специальное прорейтовое соглашение SPA (Special Prorate Agreement) - это соглашение, которое подразумевает установление специальных сквозных тарифов на совместную (сквозную) с другой авиакомпанией перевозку транзитного пассажира и смену авиаперевозчика в пункте трансфера. SPA заключается на базе интерлайн-соглашения между перевозчиками.

Стандартный перевозочный документ (СПД) - пассажирский билет, багажная квитанция, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, ордер разных сборов и др.

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

Данная ADM политика заменяет предыдущую версию и вступает в силу с 1 марта 2015 года.

2. Общие положения

2.1 В соответствии с Резолюцией 850m IATA ОАО «Оренбургские авиалинии» (P2, 291) (далее Авиакомпания) стремится сделать свою ADM политику прозрачной и понятной всем Агентам.

2.2 Агенты несут ответственность за надлежащую выписку билетов в соответствии с тарифами и общими правилами перевозки Авиакомпании.

2.3 В данной политике использованы некоторые положения Резолюции 830a в отношении нарушения процедур бронирования и оформления билетов.

2.4 Нарушения в области бронирования и оформления билетов представлены для повышения осведомленности по фактически применяемым практикам и политикам.

3. Область применения

3.1 Авиакомпания выставляет ADM для сбора денежных средств или для внесения изменений в бухгалтерские операции Агентов в отношении выписки и использования стандартных перевозочных документов, выписанных Агентом или по его запросу, независимо от того, какие авиакомпании включены в маршрут-квитанцию (в том числе в рамках соглашений SPA).

4. Причины выставления ADM и применяемые санкции

Нарушения		Вид санкции и ее размер
1.	Неправильное применение тарифа/скидки	Сумма разницы тарифов
2.	Самостоятельное установление элемента «Time limit» в PNR с нарушением правил бронирования и невозврат мест по процедуре, установленной Авиакомпанией	Штраф в размере 50% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания за PNR
3.	Копирование PNR с целью продления срока бронирования (подразумевается)	Штраф в размере 10.00 Евро за PNR

	создание новой брони по идентичному маршруту на идентичную фамилию и имя пассажира)	
4.	Создание дублированных или множественных бронирований для одного пассажира в одном Агентстве	Штраф в размере 10.00 Евро за PNR
5.	Нарушение технологии оформления билета (продажа, обмен) в системах бронирования: Sirena Travel, Amadeus, Sabre, Galileo и др.	Штраф в размере 50 % от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
6.	Отсутствие данных о пассажире в PNR: - дата рождения; -номер и срок действия паспорта (при наличии); -гражданство -фамилия, имя и отчество (при наличии)	В случае если Авиакомпания понесла убытки - возмещение убытков в полном объеме. В случае если Авиакомпания не понесла убытки - штраф в размере 10.00 Евро за каждого пассажира в PNR
7.	Билет выписан с нарушением интерлайн соглашений Авиакомпании	Штраф в размере 10% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
8.	Несоответствие фактической стоимости выписанного билета тарифу, указанному в маршрут квитанции, в том числе предоставление скидки пассажиру, в результате которой стоимость авиабилета становится ниже величины опубликованного тарифа и/или подделка маршрут-квитанции	Штраф в размере 100% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
9.	Возврат билета без аннулирования места в GDS до отправления рейса Авиакомпании	Штраф в размере 100% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
10.	Билеты не включены в отчет	В случае если Авиакомпания понесла убытки - возмещение убытков в полном объеме и уплата штрафа в размере полной стоимости билета. В случае если Авиакомпания не понесла убытки - штраф в размере 10.00 Евро за каждый билет
11.	Непредоставление документов, подтверждающих вынужденный обмен/возврат по запросу авиакомпании	Разница между суммой добровольного и вынужденного обмена/возврата в соответствии с условиями примененного

		тарифа
12.	Неверно рассчитанный штраф при обмене или возврате	Сумма разницы штрафа
13.	Неправильный размер агентского вознаграждения	Сумма разницы агентского вознаграждения
14.	Задолженность по таксам и сборам	Сумма разницы по таксам и сборам
15.	Другие нарушения, повлекшие за собой убытки Авиакомпании	Возмещение убытков в полном объеме

В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/отключить пульта для оформления авиабилетов на рейсы Авиакомпании с последующим прекращением сотрудничества.

5. Минимальная сумма

5.1 Нижний предел выставления ADM составляет 1 Евро или эквивалент в валюте выставления ADM.

6. Административный сбор

6.1 Административный сбор за выставление каждого ADM по причинам, указанным в п. 4, для BSP Агентов составляет 1,35 Евро или эквивалент в валюте выставления ADM.

6.2 В случае отмены ADM Авиакомпанией, административный сбор отменяется или возвращается Агенту.

7. Валюта выставления ADM

7.1 ADM формируется в той же валюте, в которой составлен отчет по оформленным билетам. Для перевода валют используется курс IATA на дату выставления ADM.

8. Основные положения

8.1 ADM выставляется через BSPlink/напрямую:

8.1.1 в течение 9 месяцев с последней даты поездки или если последнюю дату путешествия установить не представляется возможным, за основу берется окончание срока действия авиабилета;

8.1.2 в течение 9 месяцев после осуществления Агентом возврата денежных средств по билету.

8.2 Если ADM выставляются по истечении 9 месяцев, то все операции по нему, включая выставление, осуществляются только напрямую между Авиакомпанией и Агентом.

8.3 Любое ADM относится к определенным операциям и не будет использоваться для группировки несвязных операций вместе, тем не менее, в одно ADM может включаться более одного сбора по одному виду оплаты.

8.4 По отношению к одному и тому же билету выставляется не более одного ADM. Если более одного ADM выставляется в отношении одного и того же билета, в нем будут указаны поправки к предыдущему ADM.

9. Процедура оспаривания ADM через системы BSP и напрямую

Правила, представленные ниже, основаны на Резолюции IATA 850m, 818g Приложение А, 832 п.1.7.11.

9.1 Агенту BSP предоставляется 15 календарных дней на рассмотрение и оспаривание ADM до предоставления в систему BSP для взаиморасчетов. При оспаривании ADM до представления их в систему BSP для обработки, ADM регистрируется в качестве оспариваемого и не включается в расчеты.

9.2 Агенты BSP имеют возможность оспорить ADM после его поступления в систему BSP для взаиморасчетов только если:

а) ADM оспорено Агентом в течение 15-дневного периода, но оспаривание отклонено Авиакомпанией (обычно без достаточного объяснения или согласования с Агентом).

б) ADM оспорено Агентом в период между поступлением ADM в систему BSP для взаиморасчетов и датой перечисления денежных средств.

9.3 Все оспаривания BSP Агентов через BSPlink рассматриваются и урегулируются Авиакомпанией в течение 60 календарных дней с момента получения. После истечения данного периода урегулирование ADM возможно только напрямую между Авиакомпанией и Агентом.

9.4 Если Авиакомпания признает недействительность ADM до его поступления в систему BSP для взаиморасчетов, данное ADM будет отменено.

9.5 ADM, включенное в счет системы BSP, подлежит оплате. Любое оспаривание такого ADM, при подтверждении Авиакомпанией, будет осуществляться напрямую и в случае необходимости может быть выпущено Агентское Кредиторское Уведомление (ACM).

9.6 Если Авиакомпания отклонит оспаривание, BSP Агент будет уведомлен о причине данного решения.

9.7 В отношении прямых Агентов ADM выставляется напрямую, а именно, оформляется на фирменном бланке Авиакомпания и направляется на электронный адрес Агента.

9.8 Оспаривание ADM прямыми Агентами осуществляется путем направления письма с комментариями на электронные адреса: a.markova@orenair.ru, a.samohina@orenair.ru, t.nikolaenko@orenair.ru

9.9 Все диспуты должны быть инициированы прямыми Агентами в течение 15 календарных дней с момента получения ADM.

9.10 В процессе оспаривания Агенты должны предоставить Авиакомпания все подтверждающие документы через BSPlink или на электронные адреса: a.markova@orenair.ru, a.samohina@orenair.ru, t.nikolaenko@orenair.ru

10. Контактная информация

Название отдела	Номер телефона	Электронный адрес
Отдел учета выручки от регулярных рейсов	+7 (3532) 676-550	a.markova@orenair.ru , a.samohina@orenair.ru , t.nikolaenko@orenair.ru
Отдел организации продаж перевозок	+7 (3532) 676-644 доб. 1162	agent@orenair.ru