

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.

Маршрутная перевозка в рамках Соглашения «M2 - closed fare» - это перевозка, которая оформляется только по сквозному тарифу, установленному на несколько участков без указания тарифов на участках перевозки, выполняемых разными перевозчиками. Перевозка оформляется на бланке ТКП.

Оспаривание ADM - аргументированное несогласие Агента с причиной выставления ADM посредством BSPlink/СИВ 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.

Система интерактивного взаимодействия (СИБ) ТКП - программно аппаратный комплекс, обеспечивающий участникам СВВТ (Система взаиморасчетов на воздушном транспорте) возможность ввода и согласования нормативных, распорядительных, расчетных и иных документов в расчетную систему ТКП в электронном виде.

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.

ТКП (Транспортная клиринговая палата) - организация, учрежденная авиакомпаниями России и стран СНГ в соответствии с распорядительными документами Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации с главной целью обеспечения расчетов по выручке между Агентствами и авиаперевозчиками в условиях перехода на рыночные методы хозяйствования.

Данная ADM политика заменяет предыдущую версию и стандартную политику ТКП, и вступает в силу с 1 сентября 2013 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 Авиакомпания.

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 M2 и 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 создание новой брони по идентичному маршруту на идентичную фамилию и имя пассажира)	Штраф в размере 10.00 Евро за PNR
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.	Билет выписан с нарушением интерлайн соглашений Авиакомпания	Штраф в размере 10% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
7.	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
8.	Возврат билета без аннулирования места в GDS до отправления рейса перевозчика	Штраф в размере 100% от стандартного тарифа соответствующего класса обслуживания
9.	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
10.	Непредоставление документов, подтверждающих вынужденный обмен/возврат	Разница между суммой добровольного и вынужденного обмена/возврата в соответствии с условиями примененного тарифа
11.	Неверно рассчитанный штраф при обмене или возврате	Сумма разницы штрафа
12.	Неправильный размер агентского вознаграждения	Сумма разницы агентского вознаграждения
13.	Задолженность по таксам и сборам	Сумма разницы по таксам и сборам
14.	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 не применяется.

6. Валюта выставления ADM

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

7. Основные положения

7.1 ADM выставляется через BSPlink/СИБ/напрямую:

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

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

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

7.3 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.

7.4 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.

7.5 В случае признания ADM по распределению выручки по соглашению M2 обоснованным, ТКП направляет информацию о данном ADM второму перевозчику, выполняющему перевозку. ADM включается в обменные файлы для перевозчиков (в том числе HOT файлы) и аккредитованных Агентств.

8. Процедура оспаривания ADM через системы BSP, ТКП и напрямую

Правила, представленные ниже, основаны на Резолюции IATA 850m, 818g Приложение А, 832 п.1.7.11. и инструкции ТКП «Положение о ведении претензионной работы».

8.1 Агенту BSP предоставляется от 14 до 30 календарных дней в зависимости от BSP 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.

8.2 Все диспуты должны быть инициированы Агентами BSP в течение 30 календарных дней с момента получения ADM.

8.3 Все оспаривания BSP Агентов рассматриваются и урегулируются Авиакомпанией в течение 60 календарных дней после получения ADM.

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

8.5 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 (АСМ).

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

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

8.8 Оспаривание ADM прямыми Агентами осуществляется путем направления письма с комментариями на электронный адрес: buh@orenair.ru

8.9 Все диспуты должны быть инициированы прямыми Агентами в течение 30 календарных дней с момента получения ADM.

8.10 Процедуры выставления и оспаривания ADM для Агентов ТКП изложены в «Положении о ведении претензионной работы» ТКП.

8.11 В процессе оспаривания Агенты должны предоставить Авиакомпания все подтверждающие документы через BSPlink/СИБ или на электронный адрес: buh@orenair.ru

9. Контактная информация

Название отдела	Номер телефона	Электронный адрес
Отдел учета выручки от регулярных рейсов	+7 (3532) 676-550	buh@orenair.ru
Отдел организации продаж перевозок	+7 (3532) 676-644 доб. 1147	agent@orenair.ru