

**ADM – политика ООО «Северный Ветер»
для Агентов, аккредитованных в системе ТКП-ЦА**

Авиакомпания: ООО «Северный Ветер» (далее – Перевозчик)

Код Авиакомпания: КЛ/N4/216

Данным документов Перевозчик утверждает политику относительно Дебетовых извещений Агенту (далее – ADM).

1. Нарушения и применяемые санкции

1.1. Перевозчик вправе, предварительно уведомив Агента, потребовать от него уплаты штрафных санкций по нижеперечисленным нарушениям:

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
1	Перевозка оформлена в Системе бронирования (ЕТ, EMD) и не включена в отчет за соответствующий период (в том числе выданные в обмен).	Примененные тариф и АГС за перевозку за вычетом агентского вознаграждения.
2	Недобор тарифа и неправильное применение тарифа, нарушение условий применения тарифа/скидки.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет или 15000 KZT за каждый EMD.
3	Оформление/ переоформление/ возврат авиабилета и/или EMD в нарушение инструкции кассира Системы бронирования, правил перевозчика и/или технологий и инструкций для Агентов, размещенных в ИСТОК.	Компенсация причиненного убытка и штраф 37 500 KZT за каждый авиабилет или 15 000 KZT за каждый EMD.
4	Вынужденное переоформление авиабилета с перебронированием в RBD, отличным от изначально примененного, в нарушение правил перевозчика для Агентов, размещенных в ИСТОК.	Штраф 8 500 KZT за каждый перевозочный документ.
5	Недобор такс/сборов и неправильное применение такс/сборов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15000 KZT за каждый перевозочный документ.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
6	Не взыскан/неверно рассчитан/списан сбор/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждый авиабилет.
7	Неверный расчет агентского вознаграждения.	Сумма разницы агентского вознаграждения.
8	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR, без разрешения перевозчика.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое PNR.
9	Создание фиктивных, тестовых бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое PNR.
10	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на один и тот же рейс на одного пассажира, бронирование альтернативных сегментов в том же PNR.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждое дублированное/альтернативное бронирование (PNR) или за каждый дублированный/альтернативный сегмент в одном PNR.
11	Многократное (более 3-х раз подряд в течении 2-х часов) создание брони на 1 рейс без последующего оформления по ней перевозки в период менее чем за 3 суток до отправления рейса.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое PNR
12	Оформление дублированных билетов в одном бронировании на одного пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет.
13	Внесение в PNR фиктивных номеров билетов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое PNR.
14	Выписка авиабилетов без реально подтвержденного места в PNR или оформление авиабилетов со статусами SA/RQ, за исключением случаев, разрешенных Перевозчиком. Оформление авиабилета на полетные сегменты с неактивными статусами: HX/UC/UN/HL/NO.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый перевозочный документ
15	Несоответствие/вида тарифа, класса бронирования в PNR и/или и в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый перевозочный документ.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
16	Несоответствие информации в маршрут-квитанции и информации в билете.	Штраф 30 000 KZT за каждую несоответствующую маршрут-квитанцию
17	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования, при условии, что бронирования создаются в один день и в одном агентстве.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
18	Отсутствие в PNR и/или авиабилете паспортных данных пассажира, некорректное внесение в бронирование информации о паспорте пассажира, либо, введение заведомо фиктивных паспортных данных.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
19	Некорректный курс валют, применяемый при выписке перевозочных документов.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждый перевозочный документ.
20	Не аннулирование соответствующих мест (полетных сегментов) при отказе пассажира от авиаперевозки или изменении ее условий (в случае возврата или переоформления авиабилета).	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
21	Несвоевременная аннуляция мест в подтвержденном индивидуальном или групповом бронировании, в результате которой место осталось нереализованным.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
22	Ревалидация авиабилета (Revalidate) без письменного подтверждения Перевозчика/Перебронирование полетных сегментов в брони без переписки авиабилета, в установленные правилами тарифа сроки. Исключение составляют случаи ревалидации полетных сегментов, в соответствии с инструкцией «Оформление перевозки на электронных билетах СВВТ в рамках Многостороннего соглашения М2», размещенной в ИСТОК.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
23	Непредоставление по требованию Перевозчика документов, подтверждающих возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по возвращенным перевозочным документам.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет или 15 000 KZT за каждый EMD.
24	Недостоверное предоставление пассажиру информации о стоимости перевозки, УПТ, нормах провоза багажа, правилах пассажирских перевозок Перевозчика, а также оказываемых пассажиру услугах по оплаченной перевозке (в случаях, которые повлекли за собой претензионные сообщения).	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет или 15 000 KZT за каждый EMD.
25	Нарушение правил сквозной продажи бронирования и оформления билета с фиктивным пунктом отправления или назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый перевозочный документ.
26	Не аннулирование бронирования в течение часа после войдирования авиабилета без оформления взамен него нового исправленного авиабилета.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет.
27	Нарушение правил бронирования /оформления перевозок для определенных категорий пассажиров (РБ/CHLD, РМ/INFT, воинские и субсидированные перевозки, перевозки моряков), групповых перевозок и перевозок с запросами специальных услуг (AVIH, EXST, CBVG, UMNR, STCR и т.д.), установленных Перевозчиком.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждое PNR или авиабилет (в зависимости от того, где допущено нарушение) на усмотрение Перевозчика.
28	Оформление авиабилетов без подтвержденного Перевозчиком запроса на специальные услуги, требующие обязательного согласования.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждое нарушение.
29	Неверный код услуги RFISC при выпуске EMD. Некорректный ввод информации в маску EMD. Выпуск EMD на неподтвержденную Перевозчиком услугу.	Компенсация причиненного убытка и штраф 15 000 KZT за каждый EMD.

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
30	Использование пассивных сегментов, непригодных для выписки/переоформления билетов.	Компенсация причиненного убытка.
31	Некорректное внесение/невнесение в бронирование информации о визе и адресе пассажира.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение (за каждого пассажира в PNR).
32	Передача бронирований (PNR) для оформления авиаперевозок Агентствами в офисах продажи других агентств.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
33	Завершение операции оформления авиабилета более, чем за 2 часа после бронирования (при бронировании более чем за 24 часа до вылета рейса).	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
34	Бронирование менее чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течение одного часа после создания бронирования.	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждое нарушение.
35	Отсутствие/некорректный ввод информации без использования автоматического расчета, не повлекшее за собой ущерб Перевозчика: неверное указание вида тарифа/валюты тарифа, не заполнение/неверное заполнение строки расчета тарифа, неверная информация о полетных купонах со статусом обмен/возврат и т.д.	Штраф 15 000 KZT за каждое нарушение.
36	Возврат перевозки с нарушением требований документа «RA политика ООО «Северный ветер», размещенного в ИСТОК.	Штраф 15 000 KZT за каждое нарушение.
37	Самостоятельное установление элемента «TIME LIMIT» в PNR с нарушением правил бронирования и не возврат мест по процедуре, установленной Перевозчиком (Заморозка мест).	Компенсация причиненного убытка и штраф 30 000 KZT за каждый авиабилет.
38	Несоблюдение инструкции/технологии создания/изменения записи о бронировании	Штраф 15 000 KZT за каждое нарушение (место/бронь).

№ п/п	Перечень нарушений	Штрафные санкции
	(PNR) в части контактных данных пассажира (телефон, e-mail) без причинённого ущерба Перевозчику.	
39	Несоблюдение инструкции/технологии создания/изменения записи о бронировании (PNR) в части контактных данных пассажира (телефон, e-mail), если Агент самостоятельно не уведомил пассажира об изменении расписания/отмене рейса и Перевозчику были причинены и/или предъявлены требования пассажиром и/или уполномоченными органами власти к Перевозчику.	Компенсация причиненного убытка и штраф 37 500 KZT за каждое нарушение (место/бронь).
40	Одновременное удержание мест на экране в различных классах бронирования на один и тот же рейс и дату без создания бронирования.	Штраф в размере уровня тарифа, соответствующего RBD (в каком были взяты места) минимального брэнда, действующих на дату заморозки мест – штраф взимается за каждое замороженное место.
41	Удержание мест на экране на один рейс/дату, в одном ППР путем последовательно созданной цепочки неподтвержденных бронирований.	Штраф 75 000 KZT за каждое замороженное место.
42	Удержание мест на экране более 20 мин без создания бронирования.	Штраф 25 000 KZT за каждое замороженное место