

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является официальной политикой Компании по применению ADM (Agency Debit Memo) и ACM (Agency Credit Memo). Он регулирует порядок выставления дебетовых и кредитовых меморандумов агентам, аккредитованным в системе IATA BSP (Billing and Settlement Plan).

1.2. Настоящий документ основан на следующих резолюциях IATA:
IATA Resolution 850m (Industry Settlement System);
IATA Resolution 812 (Passenger Sales Agency Rules);
IATA Resolution 818g (Passenger Agency Conference Resolutions Manual);
IATA Resolution 866 (Filing of Government Requirements and Authorizations);
IATA Resolution 890 (Customer Card Sales Rules).

1.3. Политика авиакомпании по применению ADM определяет конкретные обстоятельства и нарушения правил продажи пассажирских перевозок, при которых агенту, аккредитованному в системе IATA BSP, может быть выставлен Agency Debit Memo (ADM). ADM является официальным уведомлением агента о его финансовой задолженности перед авиакомпанией-эмитентом и содержит сумму, подлежащую оплате, а также основания для его выставления, указанные непосредственно в ADM.

1.4. ADM является стандартным бухгалтерским инструментом, используемым для взыскания сумм или корректировки операций, связанных с оформлением и обслуживанием стандартных перевозочных документов (авиабилетов и EMD).

1.5. Компания публикует и поддерживает свою политику выставления ADM через систему BSPLink, которая служит официальной платформой для уведомления агентов о любых изменениях в политике ADM авиакомпании. BSPLink является системой, через которую должны выставляться все ADM и через которую агенты обязаны подавать все споры (disputes).

2. ОБРАБОТКА И ОФОРМЛЕНИЕ ADM

2.1. Авиакомпания оставляет за собой право выставлять агенту ADM за любые нарушения, допущенные в процессе бронирования и/или оформления перевозочных документов на бланках авиакомпании. Такие ADM могут выставляться для применения доплат, штрафов или корректировки действий агента в соответствии со стандартными процедурами оформления билетов, независимо от операционных или маркетинговых перевозчиков, включённых в маршрут.

2.2. ADM должен быть выставлен в течение девяти (9) месяцев с даты завершения перевозки. В случаях, когда агент оформляет возврат по билету или EMD, ADM должен быть выставлен в течение девяти (9) месяцев с даты оформления возврата агентом. Любые действия, связанные с ADM, инициированные по истечении указанных сроков, должны урегулироваться напрямую между авиакомпанией и агентом вне системы взаиморасчётов BSP.

2.3. Выставленные ADM подлежат урегулированию через систему взаиморасчётов BSP в течение тридцати (30) дней с даты их выставления.

2.4. Каждый ADM, выставленный агенту, должен содержать подробную информацию о причине начисления и чёткое обоснование указанной суммы.

2.5. Если иное прямо не согласовано и не указано, ADM не должен использоваться для взыскания расходов от имени третьих лиц, не связанных непосредственно с первоначальным оформлением билета по маршруту пассажира.

2.6. Агенту должны быть предоставлены контактные данные — включая номер телефона и адрес электронной почты — ответственного лица или подразделения, выставившего или администрирующего соответствующий ADM.

2.7. Если ADM выставляется авиакомпанией в связи с ошибочной операцией и включает административные расходы, связанные с его выставлением, такие расходы должны быть включены в тот же ADM. В этом случае агент должен быть чётко проинформирован о наличии и размере административного сбора, отражённого в ADM.

2.8. ADM относится только к одной конкретной операции и, как правило, не может использоваться для объединения несвязанных операций. Исключение допускается в случае, если

несколько начислений включены в один ADM по одной и той же причине, при этом к ADM должен прилагаться соответствующий список.

2.9. Компания будет выставлять более одного ADM по одному и тому же первоначальному билету только в случае, если применяются разные и не связанные между собой начисления. Данная политика не применяется в случаях, когда ADM аннулируется и выставляется повторно по той же причине, но на другую сумму.

2.10. По одному и тому же первоначальному билету не должно выставляться более одного ADM. Если требуется выставить дополнительные ADM по тому же билету, они должны быть чётко обозначены как исправления или корректировки ранее выставленного ADM.

2.11. Если агент использует автоматизированную систему для расчёта полной стоимости билета — включая тариф, налоги, сборы и платежи, связанные с оплатой и оформлением билета — и не вмешивается вручную в процесс ценообразования, индикатор метода расчёта тарифа (FCMI) должен быть передан авиакомпании в соответствии с IATA Resolutions PSC 722f и 722g, чтобы указать, что тариф был рассчитан системой автоматически. В случае выставления ADM по такому билету авиакомпания должна предоставить агенту соответствующий FCMI в составе документации ADM.

2.12. Если будет установлено, что ADM был выставлен ошибочно, он должен быть незамедлительно отозван и аннулирован. В таком случае все начисленные суммы — включая административные сборы, если они были применены и списаны — должны быть отменены и полностью возвращены агенту.

2.13. В случаях, когда ADM аннулируется или сумма начисления уменьшается по причинам, не связанным с ошибочным выставлением, применение и урегулирование любых административных сборов осуществляется напрямую между агентом и авиакомпанией.

2.14. Если причиной выставления ADM является ошибка, вызванная сбоем или неисправностью системы глобального распределения (GDS), агент всё равно несёт ответственность за оплату ADM в соответствии с настоящими положениями. После этого агент должен самостоятельно урегулировать вопрос компенсации непосредственно с поставщиком GDS без привлечения авиакомпании, за исключением случаев, когда для подтверждения претензии агенту требуется дополнительная информация от авиакомпании.

2.15. После того как ADM был передан в BSP для выставления счёта, соответствующая сумма становится подлежащей оплате агентом. Любые последующие споры должны разрешаться непосредственно между авиакомпанией и агентом вне процедуры споров BSP.

2.16. В случае если IATA BSP отзывает аккредитацию одного или нескольких филиалов агента, авиакомпания оставляет за собой право выставить ADM головному офису агента или другому филиалу, который остаётся аккредитованным и одобрен BSP/IATA.

3. ОСПАРИВАНИЕ ADM (DISPUTE)

3.1. Агент имеет право оспорить любой ADM, выставленный авиакомпанией, за исключением случаев, когда ADM выставлен для возмещения чарджбэков по кредитным картам, для которых применяются процедуры, предусмотренные IATA Resolution 890 (Customer Card Sales Rules). Все споры по ADM должны подаваться через функцию Dispute в системе BSPLink в соответствии с установленными процедурами BSP.

3.2. Агент должен подать спор по ADM не позднее чем за пятнадцать (15) дней до его передачи в систему взаиморасчётов для включения в счёт агента. Если спор подан в указанный срок, ADM будет отмечен в системе как “challenged” и не будет включён в счёт до завершения рассмотрения спора.

3.3. При оспаривании ADM агент обязан предоставить все релевантные подтверждающие документы, обосновывающие спор, в соответствии с IATA Resolution 850m. Это может включать, но не ограничиваться:

записи системы бронирования;

применимые тарифные данные на момент оформления билета (особенно в случаях предполагаемой ошибки расчёта тарифа в GDS);

детальные подтверждающие документы с объяснением оснований для спора.

Это особенно важно в случаях, когда ADM связан с отсутствием подтверждения права пассажира на специальные тарифные условия и/или ситуациями вынужденного обмена или возврата билета.

3.4. Все ADM, оспоренные агентом, должны быть рассмотрены авиакомпанией в течение шестидесяти (60) дней с даты подачи спора через систему BSPLink.

3.5. Спор по ADM будет принят авиакомпанией к рассмотрению только в случае, если к спору в системе BSPLink приложены все необходимые подтверждающие документы. Отсутствие необходимых доказательств приведёт к отклонению спора, и агент будет обязан оплатить ADM в установленном порядке.

3.6. В процессе рассмотрения спора авиакомпания оставляет за собой право запросить у агента дополнительную информацию или документы, необходимые для надлежащего рассмотрения и разрешения спора.

3.7. Если по результатам рассмотрения будет установлено, что ADM был выставлен корректно, авиакомпания уведомит об этом агента и BSP, после чего первоначально выставленный ADM будет включён в расчётный счёт. Если же будет установлено, что ADM требует корректировки, авиакомпания аннулирует первоначальный ADM и выставит исправленный ADM с корректными данными. Только исправленный ADM будет включён в расчётный цикл.

3.8. Если будет установлено, что ADM был выставлен ошибочно и авиакомпания принимает спор агента, ADM должен быть официально отозван и аннулирован в системе BSPLink.

4. ЯЗЫК ОФОРМЛЕНИЯ ADM

ADM, выставляемые через BSP, должны оформляться на английском языке.

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес электронной почты: agent@centrum-air.com

6. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ

№	Основания Для Выставления ADM	Штрафные Санкции
Несоответствие тарифов (Fare Discrepancies)		
1	Чрезмерное комбинирование сегментов маршрута либо создание дублирующих или повторяющихся сегментов, нарушающих правила бронирования и оформления перевозочных документов.	30 USD за каждый дублирующий сегмент на одного пассажира.
2	Создание бронирований с использованием фиктивных имен (например: ABC/FGHJK), инициалов или имен известных лиц при отсутствии фактического намерения осуществления перевозки пассажира. К таким нарушениям также относятся: формирование нелогичных маршрутов (например, перекрывающиеся сегменты или стыковки, при которых время вылета предшествует времени прибытия); создание бронирований без реального намерения перевозки пассажира, включая: блокирование мест путем создания фиктивных маршрутов; создание активности исключительно с целью выполнения требований продуктивности GDS, либо получения стимулирующих бонусов без подтвержденного пассажира; добавление сегментов с открытой датой (со статусом OPEN) в целях, не связанных с продажей или обслуживанием оформленного билета;	100% от примененного тарифа за каждое нарушение

	повторяющиеся операции бронирования и отмены, указывающие на спекулятивное использование системы; создание большого количества бронирований и их отмена в течение 24 часов до вылета без оформления билета.	
3	Бронирования, выполненные в режиме реального времени для целей обучения, внутреннего контроля, тестирования или поддержки визовых процедур, рассматриваются как тестовые бронирования. В случае использования при этом рейсов авиакомпании такие действия могут повлечь выставление ADM.	50 USD за каждый выписанный авиабилет
4	Churning Под churning понимается многократное выполнение операций бронирования и отмены для одного и того же пассажира, одного и того же рейса и той же даты вылета. Если такие операции выполняются три (3) раза и более, они рассматриваются как Churned Booking Transaction.	100% от примененного тарифа за каждое нарушение
Ошибки при оформлении билетов (Ticketing Errors)		
5	Агент обязан регулярно контролировать очереди бронирования (queues) и удалять все неактивные сегменты из PNR не позднее чем за 24 часа до вылета. К неактивным относятся сегменты со следующими статусами: HX, UN, UC, NO, SC, TK, US, PN, WK. Сегменты листа ожидания, которые более не требуются, должны быть своевременно отменены. После подтверждения необходимого сегмента все остальные сегменты со статусом ожидания должны быть удалены.	100 USD, а также компенсация всех расходов Компании, связанных с неинформированием пассажира
6	Незавершенными считаются бронирования, не подтвержденные посредством функции End of Transaction (EOT). Если такие бронирования удерживаются в системе без завершения в течение продолжительного времени, они блокируют места на рейсах и могут препятствовать продаже мест авиакомпанией (С6). Удержание мест без создания подтвержденного PNR рассматривается как злоупотребление системой бронирования.	100 USD за каждый полетный сегмент.
7	В процессе бронирования агент обязан корректно указывать контактные данные пассажира (адрес электронной почты и/или номер телефона) в соответствующих полях. В случае если авиакомпания не может связаться с пассажиром из-за отсутствия или некорректности контактных данных, ответственность несет агентство, оформившее билет.	100 USD, а также компенсация всех расходов Компании, связанных с данным инцидентом
8	Нарушение минимального времени стыковки (Minimum Connecting Time — МСТ).	100 USD, а также компенсация всех расходов Компании, связанных с данным инцидентом

9	Оформление билета с нарушением интерлайн-соглашений перевозчика.	Сумма причиненного ущерба
10	Строго запрещается: оформлять билет без предварительного создания PNR; оформлять билет на сегменты, не имеющие подтвержденного статуса бронирования в PNR.	20 USD за каждый случай (за каждого пассажира в PNR).
11	Создание PNR без оформления билета менее чем за 24 часа до вылета считается нарушением, поскольку приводит к блокированию мест без подтвержденной выручки.	20 USD за каждый случай (за каждого пассажира в PNR).
12	Оформление стыковочных билетов с нарушением последовательности использования купонов запрещается.	10 USD за каждый случай.
13	Отсутствие или некорректное внесение паспортных данных пассажира.	20 USD за каждого пассажира
14	Указание в билете нормы бесплатного провоза багажа, не соответствующей правилам тарифа или опубликованным тарифным условиям.	100 USD за каждый билет и возмещение убытков при их возникновении
15	Указание в билете дополнительных услуг (например: выбор места, багаж, питание), не соответствующих действующим правилам тарифа или условиям предоставления услуг.	100 USD за каждый билет и возмещение убытков при их возникновении
16	После проведения процедуры возврата (refund) или аннулирования (void) авиабилета в бронировании, удаление полетных сегментов является обязательным.	100% от примененного тарифа за каждое нарушение
Нарушения правил бронирования (Booking Violations)		
17	Запрещается создание нескольких бронирований для одного и того же пассажира одним агентством — в одной или разных системах GDS — в следующих случаях: на один и тот же номер рейса, на те же или разные даты; на разные номера рейсов между одной и той же парой городов, на те же или разные даты; на разные направления, включая маршруты через один и тот же или близлежащие аэропорты. Такие действия рассматриваются как злоупотребление системой бронирования.	50 USD за каждый полетный сегмент.
18	Создание дублирующих или множественных бронирований для одного и того же пассажира — независимо от номера рейса, даты поездки, маршрута или пункта назначения — строго запрещено. Это правило распространяется на бронирования, созданные в одной или нескольких системах GDS, и применяется как к активным, так и к пассивным сегментам.	1) Более чем за 48 часов до вылета — 20 USD за каждый случай (за каждое бронирование); 2) Менее чем за 48 часов до вылета — 30 USD за каждый случай (за каждое бронирование).

Несоблюдение внутренних политик (Non-compliance with Policies)		
19	Оформление билетов на специальных условиях (например, со скидками или льготами) без предоставления необходимых документов, подтверждающих право пассажира на применение таких условий, считается нарушением.	Сумма причиненного ущерба
20	В случаях вынужденного обмена или возврата билетов агент обязан предоставить подтверждающие документы, обосновывающие такие действия. Отсутствие соответствующих документов может повлечь выставление ADM.	Сумма причиненного ущерба
21	Иные нарушения, повлекшие финансовые убытки перевозчика.	Сумма причиненного ущерба
Урегулирование споров и апелляции		
22	<p>Перевозчик оставляет за собой право удерживать средства с агента, оформившего билет, в случаях, связанных с пассажирами, признанными недопущенными к въезду (INAD), если будет установлено, что при оформлении билета агент допустил нарушения.</p> <p>К таким нарушениям относятся, включая, но не ограничиваясь:</p> <p>использование или предоставление поддельных или фальсифицированных документов (визы, паспорта, билеты и т.д.).</p> <p>В случаях оформления обратного перелета (как в одном билете, так и отдельным билетом) агент не вправе отменять обратный сегмент менее чем за 48 часов до запланированного вылета, независимо от статуса допуска пассажира в страну назначения.</p>	<p>Размер дебета может включать:</p> <p>штрафы, наложенные на перевозчика государственными органами;</p> <p>стоимость возврата пассажира в пункт отправления;</p> <p>иные расходы, связанные с перевозкой пассажира категории INAD.</p>