

Agency debit memo (ADM) политика АО «QAZAQ AIR»

Штрафные санкции применяемые АО «QAZAQ AIR» за нарушение агентом правил продажи пассажирских перевозок, правил бронирования, правил применения тарифов, инструкций, несоблюдение сроков перечисления выручки и предоставления отчетности		
№	Наименование нарушения	Перчень санкций
1	Полное отсутствие/отсутствие некоторых данных/некорректное внесение в PNR и (или) авиабилет данных о документе, удостоверяющем личность (паспорт) пассажира.	5 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
2	Несоблюдение правил применения тарифов, опубликованных в системе бронирования авиабилетов.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.
3	Проведение процедуры аннуляции бланка (VOID) а) более, чем через 3 (три) часа после оформления авиабилета, если до вылета более 24-х часов; б) более, чем через 30 (тридцать) минут после оформления авиабилета, если до вылета менее 24-х часов; в) снятие с онлайн регистрации и проведение аннуляции бланка (VOID) во время регистрации рейса и/или после вылета рейса.	5 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
4	Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN).	5 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
5	За возврат такс YQ и/или YR при добровольном возврате авиабилета (если это не разрешено правилами применения тарифа).	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.
6	Не предоставление или несвоевременное предоставление отчета о продаже авиаперевозок (как электронного, так и на бумажном носителе) в сроки, предусмотренные агентским соглашением, а также предоставление не полного пакета отчётных документов, оговоренных в агентском соглашении.	Пеня в размере 0,1% за каждый просроченный календарный день начисляемой от суммы выручки за отчетный период (включая штрафы), но не более 10 (десяти) % от данной суммы.

7	Оформление групповой перевозки, в том числе неподтвержденной групповой перевозки*, без согласования с АО «QAZAQ AIR» при наличии у пассажиров негабаритного, тяжеловесного, сверхнормативного багажа (спортивный инвентарь, оружие и др.).	Агент выплачивает разницу между оформленным тарифом и опубликованным тарифом класса бронирования Y за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
8	Несоответствие класса бронирования, тарифов, такс, сборов в PNR и авиабилете.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.
9	Некорректный ввод информации в мануальную (ручную) маску: вид тарифа, валюта тарифа, таксы, сборы, сумма тарифа, норма бесплатного провоза багажа, применяемый курс.	15 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
10	Выписка авиабилетов с неподтвержденным сегментом («HL», «HN», «SS», «LL», «UU», «NN», «GN», «GL», «PL», «TN», «TL», «UN», «US», «NO», «XR», «OX», «PX», «HX», «UC») или со статусом «SA», «RQ» без разрешения Перевозчика**.	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.
11	Отсутствие аннуляции мест при отказе пассажира от перевозки (в случае возврата, войдирования или переоформления авиабилета) в течение 1 часа.	15 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
12	Бронирование и оформление перевозки с нарушением минимального стыковочного времени.	15 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
13	Изменение общего смысла фамилии и/или имени пассажира в бронировании и/или авиабилете в отсутствие разрешения АО	15 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для

	«QAZAQ AIR» (например: IVANOV на PETROV)	зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
14	Отсутствие в PNR контактных данных или внесение фиктивных контактных данных пассажира и/или агентства, оформившего перевозку.	2 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения), а также покрытие всех расходов а/к по выплате компенсации пассажиру, вследствие несвоевременного оповещения пассажира об изменении расписания.
15	Отсутствие или несоответствие требованиям документов, подтверждающих вынужденный возврат.	15 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
16	За утерю БСО (КПБ на бумажном бланке).	10 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).
17	За неправильно примененный тариф/скидки***.	Агент выплачивает разницу между суммой стоимости (тариф и сборы), взятой с пассажира и установленной АО «QAZAQ AIR» .
18	За заморозку мест следующими способами: 18.1. за ручное внесение номера электронного билета (SSR:TKNM) в бронирование на полетные сегменты несоответствующие билету; 18.2. установление ручного тайм-лимита в PNR; изменение тайм-лимита, автоматически установленного системой бронирования, либо	50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.

	<p>отсутствие тайм-лимита в бронировании, перевозка по которому не была оформлена;</p> <p>18.3. создание фиктивных бронирований или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров, номеров билетов;</p> <p>18.4. создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира. При этом дубликатом считается наличие в системе минимум двух подтвержденных бронирований, созданных одним агентством и/или его филиалами на одного и того же пассажира на одном рейсе. Наличие билета и время обнаружения дубликатов (до или после вылета рейса) не имеют значения;</p> <p>18.5. внесение одного и того же номера авиабилета в разные PNR;</p> <p>18.6. долгосрочное или систематическое «замораживание» взятого из системы (заблокированного) сегмента на экранах дисплея АСБ без фактического создания PNR;</p> <p>18.7. многократное аннулирование и повторное бронирование полетных сегментов в одной и той же брони для автоматического перерасчета-продления тайм-лимита;</p> <p>18.8. создание тестовых бронирований в реальной системе бронирования.</p>	
<p>19</p>	<p>Ручное изменение и фальсификация распечатки маршрутной квитанции и/или электронного билета.</p>	<p>200 000 тенге за каждый случай нарушения (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).</p>
<p>20</p>	<p>Неверно рассчитанный штраф/доплата по тарифам при обмене или возврате авиабилета.</p>	<p>Агент выплачивает разницу между суммой штрафа, взятой с пассажира и установленной АО «QAZAQ AIR».</p>
<p>21</p>	<p>Отсутствие даты рождения в бронировании/билете, оформленного для категории пассажиров CHD, UMNR, INFT (в поле имени NAME, либо в соответствующем SSR-запросе), а также оформление авиабилета для вышеуказанных категорий пассажиров в отсутствие соответствующего SSR-запроса, либо при неподтвержденном SSR-запросе.</p>	<p>50% от применяемого тарифа за каждое нарушение.</p>

22	Оформление авиабилета с применением скидки, не подкрепленной документами, дающими право на скидку.	Агент выплачивает разницу между тарифом со скидкой и нормальным годовым тарифом эконом класса соответственно.
23	Оформление неподтвержденной со стороны АО «QAZAQ AIR» детской групповой перевозки без сопровождения взрослого пассажира.	Агент выплачивает разницу между тарифом со скидкой и полным опубликованным тарифом аналогичного класса бронирования.
24	Неверно указанная форма оплаты при оформлении/переоформлении авиабилета/EMD.	2 000 тенге (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения) за каждый бланк (авиабилет, EMD).
25	Иные нарушения, не предусмотренные настоящей ADM политикой.	5 000 тенге за каждое нарушение (или сумму эквивалентную валюте перечисления выручки для зарубежных агентов по курсу Национального Банка Республики Казахстан на дату совершенного нарушения).

Примечание:

* Неявное групповое бронирование – это несколько индивидуальных заказов с одинаковым маршрутом, созданных одним агентом за короткий промежуток времени.

** Оформление авиаперевозки и билетов с фиктивным статусом «ОК».

*** Детская скидка или возрастной тариф.