

**Политика по агентским дебиторским уведомлениям
(ADM) для всех агентов авиакомпании Fly Khiva Group**

Fly Khiva Group's Agent Debit Memo (ADM) Policy for all Agents

**ПОРЯДОК ВЫСТАВЛЕНИЯ ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ
FINE SANCTIONS PROCEDURE**

<p>1. Данное Приложение устанавливает претензионную политику Перевозчика в отношении применения штрафных санкций к Агентам при нарушении ими условий заключённого Агентского соглашения.</p> <p>2. Данное Приложение разработано в соответствии с правилами бронирования и продажи перевозок Перевозчика, установленной им ADM политикой и может дополняться при введении новых правил и технологий бронирования и продаж при обязательном информировании агентов о таких изменениях.</p> <p>3. Если действия или бездействие Агента при исполнении им обязательств по Агентскому Соглашению привели к возникновению ущерба Перевозчика, то кроме установленных штрафов Агент, в соответствии с условиями Агентского соглашения, возмещает ущерб, возникший в результате таких действий или бездействия.</p> <p>4. Выставление Агенту замечаний, влекущих за собой взыскание сумм</p>	<p>1. This Appendix establishes the Carrier's claims policy in relation to the using of fines to Agents if they violate the terms of the concluded Agency agreement.</p> <p>2. This Application has been developed in accordance with the Carrier's rules for booking and selling carriage, the policy established by ADM, and may be supplemented with the introduction of new rules and technologies for booking and selling with the obligatory notification of agents about such changes.</p> <p>3. If the actions or inaction of the Agent in the performance of his obligations under the Agency Agreement resulted in damage to the Carrier, then, in addition to the established fines, the Agent, in accordance with the terms of the Agency Agreement, shall compensate for the damage resulting from such actions or inaction.</p> <p>4. Submission of remarks to the Agent, entailing the recovery of amounts of damage and</p>
---	---

<p>нанесенного ущерба и штрафов, производится в сроки, установленные для выполнения взаиморасчётов с Агентом. Оплата штрафов Агентом производится в валюте оплаты перевозок.</p> <p>5. Выставленное Агенту замечание должно содержать обоснованное указание на причину выставления такого замечания.</p> <p>6. Рассмотрение Агентом выставленных ему замечаний, как первоначальных, так и повторных, влекущих за собой взыскание сумм нанесенного ущерба и штрафов, должно быть произведено в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения Агентом официального уведомления или в иной срок, указанный в официальном уведомлении.</p> <p>7. Агент вправе оспорить выставленные ему замечания и штрафы. Однако, если Агент их не оспорил, в том числе повторно, в период, указанный в п. 6 выше, то они считаются принятыми Агентом. Агент вправе не согласиться с выставленным ему замечанием или штрафом только дважды.</p> <p>8. Если Агент считает, что замечание, выставленное Перевозчиком, необоснованно, то он должен подкрепить свое опровержение необходимыми и достаточными доказательствами, включая, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если замечание оформлено по причине некорректного расчета стоимости перевозки при продаже, переоформлении или возврате сумм – информацию по бронированию, стоимости перевозки с указанием применяемого тарифа на дату оформления, переоформления или возврата; 	<p>finer, shall be made within the time limits established for the performance of mutual calculations with the Agent. Payment of fines by the Agent is made in the currency of payment for transportation.</p> <p>5. The remark made to the Agent has to contain a reasonable circumstance of the reason for the issuance of such remark.</p> <p>6. Consideration by the Agent of the remarks made to him, both initial and repeated, entailing the recovery of amounts of damage and fines, must be made within 30 (thirty) working days from the date the Agent receives an official notification or at another time specified in the official notification.</p> <p>7. The agent has the right to dispute the remarks and fines given to him. However, if the Agent has not disputed them, including repeatedly, during the period specified in clause 6 above, then they are considered accepted by the Agent. An agent has the right to disagree with a remark or a fine made to him only twice.</p> <p>8. If the Agent knows that the remark made by the Carrier is unreasonable, then he must support his refutation with necessary and sufficient evidence, including, but not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - if the remark is made due to an incorrect calculation of the cost of transportation when selling, reissuing or refunding amounts - information on booking, transportation cost indicating the applicable tariff on the date of registration, reissuance or return; - if the remark is made due to the lack of documents confirming the passenger's right to transportation under special conditions and / or due to the forced exchange / return - the corresponding documentation confirming the
---	--

<p>- если замечание оформлено по причине отсутствия документов, подтверждающих право пассажира на перевозку по специальным условиям и/или по причине вынужденного обмена/возврата – соответствующую документацию, подтверждающую право Агента на оформление такой перевозки или вынужденный обмен/возврат;</p> <p>- если замечание оформлено по иным причинам, включая нарушение правил бронирования и продажи или иные правила Перевозчика – документы и информацию, подтверждающие право Агента на такие действия.</p> <p>Перевозчик вправе запросить у Агента любую дополнительную информацию, относящуюся к спорному замечанию.</p> <p>9. Если Агент докажет, что замечание оформлено ошибочно и Перевозчик согласится с этим, то данное замечание или аннулируется и Перевозчиком будет произведён возврат денежных средств, которые были взысканы с Агента.</p> <p>10. За нарушение правил бронирования и продажи Агент уплачивает следующие штрафы:</p>	<p>Agent's right to arrange such transportation or forced exchange / return;</p> <p>- if the remark is made for other reasons, including violation of the rules of booking and sale or other rules of the Carrier - documents and information confirming the Agent's right to such actions.</p> <p>The Carrier has the right to request from the Agent any additional information related to the disputed remark.</p> <p>9. If the Agent proves that the remark was made mistakenly and the Carrier agrees with this, then this remark will be annulled or canceled and the Carrier will make a refund of the money taken from the Agent.</p> <p>10. For violation of the rules of booking and sale, the Agent shall pay the following fines:</p>
--	---

№ п/п	Нарушение / Violation	Штрафы / Fines
Процедуры бронирования / Booking procedures		
1.	Отсутствие опции Time Limit в необилеченной брони. Включение дополнительных и фиктивных сегментов в брони, созданных с целью сохранения соответствующих мест и автоматического продления установленного ранее Time Limit, с дальнейшим удалением данных сегментов и тем	Штраф 35 EUR за каждое намеренно блокируемое место

	<p>самым искусственное продление установленного Time Limit</p> <p>Absence of Time Limit options in the booking without issuing tickets , entering additional and invalid segments into the bookings created to reserve appropriate seats and to prolong Time Limit options automatically and then upon cancelling those segments affectedly prolongation of identified time limit</p>	<p>35 EUR fine for each deliberately blocked seat</p>
2.	<p>Создание тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования без уведомления и разрешения Перевозчика</p> <p>Creation of test bookings in the production section of the booking system without notification and permission of the Carrier</p>	<p>Штраф 50 EUR за каждый случай</p> <p>50 EUR fine for each case</p>
3.	<p>Удержание мест, выбранных в системе, на экране более 30 минут без создания фактического PNR и без разумных причин.</p> <p>Keeping the seats selected from the system for more than 30 minutes, without creating actual PNR, without reasonable excuse.</p>	<p>Штраф 50 евро за каждое удержанное место</p> <p>50 EUR fine for per number of kept seats</p>
4.	<p>Невнесение агентом в бронь контактных данных пассажира, что привело к невозможности информирования пассажира об изменении расписания/отмене рейса, предъявлении пассажиром финансовых претензий к перевозчику, связанных с понесёнными пассажиром дополнительными расходами.</p> <p>Failure by the agent to enter the passenger's contact information in the booking, which led to the impossibility of informing the passenger about the change in the schedule / cancellation of the flight, the presentation by the passenger of financial claims against the carrier related to the additional costs incurred by the passenger.</p>	<p>Штраф 25 EUR за каждую бронь и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>25 EUR fine for each booking and compensation for damage if it occurs</p>

5.	<p>Не информирование пассажиров об изменениях в расписании выполнения рейсов, на которые у пассажиров имеются оформленные авиабилеты (отмена, перенос или задержка рейсов и пр.), заранее объявленных Перевозчиком.</p> <p>Failure to inform passengers about changes in the schedule of flights for which passengers have issued tickets (cancellation, postponement or delay of flights, etc.), announced in advance by the Carrier.</p>	<p>Штраф 25 EUR за каждую бронь и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>25 EUR fine for each booking and compensation for damage if it occurs</p>
6.	<p>Отсутствие в броне паспортных данных пассажира, введение заведомо фиктивных паспортных данных на рейсах авиакомпании ООО «Fly Khiva Group»</p> <p>Absence/ input of deliberately false passport of passenger's passport data in the booking on other flights of «Fly Khiva Group» LLC</p>	<p>Штраф 25 евро за каждый бронь и компенсация причиненных убытков по усмотрению Перевозчика</p> <p>EUR 25 for each booking and compensation for the incurred loss, at the discretion of the Carrier</p>
7.	<p>Невнесение в элемент SSR брони информации о пассажирах специальных категорий (больные пассажиры, пассажиры на носилках и инвалидных креслах, несопровождаемые дети, пассажиры с маленькими детьми и пр.)</p> <p>Failure to enter information about passengers of special categories in the SSR element of the booking (sick passengers, passengers on stretchers and wheelchairs, unaccompanied children, passengers with small children, etc.)</p>	<p>Штраф в размере 15 EUR за каждого пассажира и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>15 EUR fine for each passenger and compensation for damage if it occurs</p>
8.	<p>Оформление авиабилетов с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования (в том числе, на основе разных броней отдельными авиабилетами).</p> <p>Issuance of air tickets in violation of the minimum connecting time established in the booking system (including on the basis of different bookings by separate air tickets).</p>	<p>Штраф в размере 50 EUR за каждого пассажира и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>50 EUR fine for each passenger and compensation for damage if it occurs</p>

Расчёт стоимости и оформление перевозки и услуг / Calculation of the cost and registration of transportation and services		
9.	<p>Неверно рассчитана/указана сумма стоимости перевозки, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> – неверно рассчитанную/указанную сумму тарифа; – неверно рассчитанную/указанную или не полученную сумму такс и сборов. <p>Incorrectly calculated / indicated amount of the cost of transportation, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> – incorrectly calculated / indicated tariff amount; – incorrectly calculated / indicated or not received the amount of taxes and fees. 	<p>Возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>Compensation for damage in case of its occurrence</p>
10.	<p>Несоблюдение/нарушение условий применения тарифов и скидок, в том числе нарушение правил комбинирования тарифов, сроков оплаты и оформления билета после произведённого бронирования, нарушение ограничений, установленных для stop-over, требований минимальной остановки, сезонности.</p> <p>Non-compliance / violation of the conditions for the application of fares and discounts, including violation of the rules for combining fares, terms of payment and issuing a ticket after the booking made, violation of the restrictions set for stop-over, minimum stop requirements, seasonality.</p>	<p>Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении.</p> <p>25 EUR fine and compensation for damage if it occurs.</p>
11.	<p>Применение специального тарифа/скидки, установленной для определённой категории пассажиров, при оформлении авиабилета/EMD для пассажира, не относящегося к такой категории.</p> <p>Using of a special fare / discount set for a certain category of passengers when issuing an air ticket / EMD for a passenger who does not belong to this category.</p>	<p>Штраф в размере 100 EUR и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>100 EUR fine and compensation for damage if it occurs</p>
12.	<p>Не предоставление подтверждения права пассажира на оплату авиабилета/EMD с применением скидки.</p> <p>Failure to provide confirmation of the passenger's right to pay for the ticket / EMD with a discount.</p>	<p>Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>25 EUR fine and compensation for damage if it occurs</p>

13.	<p>Несоответствие класса бронирования в PNR и авиабилете, в том числе на участках другого перевозчика при оформлении перевозки по соглашению Interline.</p> <p>Non-conformity between the booking class in PNR and the air ticket, including on the sections of another carrier when booking the carriage under the Interline agreement.</p>	<p>Штраф в размере 100 EUR и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>100 EUR fine and compensation for damage if it occurs</p>
14.	<p>Применение неверного курса валют при оформлении авиабилета/EMD.</p> <p>Incorrect currency exchange rates applied when issuing an air ticket / EMD.</p>	<p>Возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>Compensation for damage in case of its occurrence</p>
15.	<p>Не информирование Агентом пассажира об изменении расписания/отмене рейса, что повлекло ущерб Перевозчика и/или привело к подаче претензии со стороны пассажира и/или уполномоченных органов в отношении Перевозчика</p> <p>In case if Agent doesn't inform the passenger about the reason behind the timetable changes/cancellation and has thus caused the Carrier loss and / or filing of claims by the passenger and / or authorized authorities in respect to the Carrier.</p>	<p>Штраф в размере стоимости билета, а также возмещение всех необходимых расходов и выплата компенсации пассажиру</p> <p>Penalty in the amount of the ticket price, all required expenses and compensation to the passenger</p>
16.	<p>Неправильный уровень тарифа, нарушение применимых правил тарифа (включая применимую скидку на тариф для детей, младенцев и т.д.)</p> <p>Incorrect fare level, violation of the applicable fare rules (including applicable fare discount child, infant... etc.)</p>	<p>Штраф в размере 50 EUR и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>50 EUR fine and compensation for damage if it occurs</p>
17.	<p>Отсутствие в авиабилете данных о документе, удостоверяющем личность пассажира, или внесение фиктивных данных о документе.</p> <p>The absence in the ticket of data on the identity document of the passenger, or the introduction of fictitious data on the document.</p>	<p>Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>25 EUR fine and compensation for damage if it occurs</p>
18.	<p>Не взыскан или неверно рассчитан штраф/сбор/плата при возврате/переоформлении авиабилета.</p>	<p>Возмещение ущерба при его возникновении</p>

	The fine / fee / cost was not collected or was calculated incorrectly when returning / reissuing an air ticket.	Compensation for damage in case of its occurrence
19.	Возврат/ переоформление авиабилетов, запрещённых к возврату/переоформлению. Refund / reissue of air tickets prohibited for refund / reissue.	Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении 25 EUR fine and compensation for damage if it occurs
20.	Отсутствие подтверждённых оснований при выполнении вынужденного возврата. Absence of confirmed basis when in an involuntary refund.	Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении 25 EUR fine and compensation for damage if it occurs
21.	Аннуляция авиабилетов командой «VOID» в срок более, чем 3 часа после его оформления без взимания сбора за переоформление или возврат. Cancellation of air tickets by the "VOID" command in more than 3 hours after its issue without charging a fee for reissuing or refunding.	Сбор за возврат/ переоформление, установленный правилами применения тарифа, использованного для оплаты авиабилета Refund / reissue fee established by the rules for applying the tariff used to pay for the ticket
22.	Намеренное применение необоснованных скидок SD, CHD и INF Application of unreasonable SD, CHD and INF concessions intentionally.	100 EUR за полетный купон и возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика 100 EUR per flight coupon and compensation for the incurred loss, at the discretion of the Carrier
23.	Невыполнение переоформления/ревалидации билета в течение 24 часов после внесения изменений в бронь,	Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении

	но не позднее времени вылета рейса, для которого было сделано первоначальное бронирование. Failure to reissue / revalidate a ticket within 24 hours after making changes to the booking, but no later than the departure time of the flight for which the original booking was made.	25 EUR fine and compensation for damage if it occurs
24.	Аннулирование PNR при наличии авиабилета, прошедшего в перевозке согласно полётным сегментам. Cancellation of PNR in the presence of a ticket that has passed in carriage according to flight segments.	Штраф в размере 25 EUR и возмещение ущерба при его возникновении 25 EUR fine and compensation for damage if it occurs
25.	Оформление EMD с применением неверного кода услуги RFISC. EMD issuance with incorrect RFISC service code.	Штраф в размере 15 EUR Fine in the amount of 15 EUR
Формирование отчётности по выполненным продажам / Formation of reports on completed sales		
26.	Игнорирование более двух раз замечаний Перевозчика, касающихся комплектования отчетов по правилам, установленным Перевозчиком Ignoring more than two times the Carrier's remarks regarding the completion of reports according to the rules established by the Carrier	40 EUR за отчет, в котором были допущены соответствующие нарушения 40 EUR for a report in which the corresponding violations were committed
27.	Завышена сумма комиссии (неверно рассчитанная комиссия за продажу, неверно пересчитана или не пересчитана комиссия при возврате/переоформлении авиабилета). Overstate the amount of the fee (incorrectly calculated fee for the sale, incorrectly recalculated or not recalculated the fee when returning / reissuing an air ticket).	Возмещение ущерба при его возникновении Compensation for damage in case of its occurrence
28.	Нарушение установленного срока предоставления отчёта о продаже перевозок. Violation of the deadline for submitting a report on the sale of transportation.	Штраф в размере 100 EUR Fine in the amount of 100 EUR

Прочее/ Other		
29.	<p>Несвоевременная обработка очередей, повлекшая за собой возникновение ущерба перевозчика.</p> <p>Untimely processing of queues, resulting in damage to the carrier.</p>	<p>Возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>Compensation for damage in case of its occurrence</p>
30.	<p>Любые нарушения со стороны агента, возникшие из-за невыполнения обязанностей перед пассажирами (например, недостаточное или неверное информирование о визовых и других правилах страны прибытия), которые привели к ущербу для Перевозчика.</p> <p>Any violations by the agent arising from the failure to fulfill obligations to passengers (such as insufficient or incorrect information about visa and other arrival country regulations) that have resulted in damage to the Carrier.</p>	<p>Возмещение ущерба при его возникновении</p> <p>Compensation for damage in case of its occurrence</p>
31.	<p>Нарушение правил оформления билетов для отдельных категорий пассажиров с запросами специальных услуг (EXST/CBBG и т.п.), установленных Перевозчиком</p> <p>Violation of the rules for ticketing of certain categories of passengers with special services requests (EXST/CBBG and etc) established by the Carrier</p>	<p>Штраф в размере 25 евро за сегмент полета и возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика.</p> <p>Fine in the amount of 25 EUR for per flight segment and compensation for the incurred loss, at the discretion of the Carrier.</p>
32.	<p>Намеренное изменение или фальсификация «Маршрутной квитанции»</p> <p>Affectedly changing or falsification of “Itinerary Receipt”</p>	<p>Штраф в размере 500 евро за каждый факт</p> <p>Fine in the amount of 500 EUR for each fact</p>