

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Причины и цели принятия Правил бронирования в ГДС

Соответствие стандартам

Вступление в силу

Условия применения Правил

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ ПРИ СОЗДАНИИ БРОНИРОВАНИЙ В ГДС

Создание дубликатов бронирований

Нетикетированные бронирования

Отмена и повторное бронирование сегмента (Churning)

Неактивные сегменты

Фиктивные и тестовые бронирования

Указание недействительного номера билета

Пассивные бронирования

Изменение имени

Нарушение правил минимального стыковочного времени

Оформление билета в день отправления рейса

Внесение информации о пассажире и контактной информации

ГЛАВА 3. РАЗМЕРЫ ШТРАФОВ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Причины и цели принятия Правил бронирования в ГДС

ОАО «Авиакомпания «Белавиа» (далее – авиакомпания «Белавиа») оплачивает каждую операцию в глобальных дистрибутивных системах (далее – ГДС), совершаемую агентами по продаже пассажирских перевозок (далее – Агенты): создание бронирования, отмену бронирования, внесение изменений в бронирование. При этом в некоторых случаях плата взимается даже в том случае, если пассажир фактически не был перевезен.

В целях сокращения затрат на дистрибуцию, оптимизации использования ГДС и обеспечения доступности в них сегментов для пассажиров, действительно желающих воспользоваться услугами авиакомпании «Белавиа», разработаны и вводятся в действие настоящие правила бронирования в глобальных дистрибутивных системах (далее – Правила).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии со стандартами, действующими в авиационной отрасли, включая резолюции IATA № 824, № 830а, № 850т, № 852, но не ограничиваясь ими.

1.3. Настоящие Правила вступают в силу с 01.06.2017.

1.4. Условия применения Правил

Авиакомпания «Белавиа» имеет право:

в случае выявления фактов нарушений требований, описанных в Главе 2 Правил, выставлять Агентам штрафы в размере, указанном в Главе 3;

вносить изменения и дополнения в Правила, включая изменение размеров штрафов, без предварительного извещения Агентов.

Актуальная версия Правил будет доступна на официальном сайте авиакомпании «Белавиа» <http://belavia.by>.

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ ПРИ СОЗДАНИИ БРОНИРОВАНИЙ В ГДС

2.1. Создание дубликатов бронирований

Агенты не должны создавать:

дубликаты бронирований;

множественные бронирования на одного пассажира;

бронирование альтернативных сегментов в том же PNR.

Альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования;

альтернативные бронирования с целью защиты своего клиента от возможных сбойных ситуаций, которые могут возникнуть при выполнении рейса или в преддверие рейса (в течение 24 часов до момента вылета).

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждый выявленный случай нарушения.

2.2. Нетикетированные бронирования

Агенты должны:

удалять забронированные в ГДС сегменты, которые не будут тикетированы;

отменять нетикетированные бронирования в соответствии с правилами тарифов, применяемых к используемым классам бронирования (RBD), но не позднее, чем за 24 часа до отправления рейса.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждое нетикетированное бронирование, которое не было отменено за 24 часа до отправления рейса, за исключением бронирований в бизнес-классе.

2.3. Отмена и повторное бронирование сегмента (Churning)

Агенты не должны совершать операции отмены и повторного бронирования одного и того же сегмента более 3-х раз.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф в случае, если одно и то же бронирование отменяется и заново бронируется более 3-х раз (например, с целью обхода установленных тайм-лимитов, повышения «производительности» в ГДС).

2.4. Неактивные сегменты

Агенты должны аннулировать в ГДС неактивные сегменты со статусом NX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, GN, WK не позднее, чем за 24 часа до вылета рейса.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждый неаннулированный неактивный сегмент.

2.5. Фиктивные и тестовые бронирования

Агенты не должны создавать бронирования:

на фиктивные имена и/или фамилии в производственном разделе системы бронирования;

с присваиванием им локаторов PNR для проведения обучения или тестирования в производственном разделе системы бронирования.

Агенты должны проводить обучение персонала только в специально настраиваемом в ГДС режиме обучения.

Примеры фиктивных и тестовых имен: Mouse/Mickey, Test/Charlie, Smith/A/B/C, Lee/A/S/D/F, Johnson/X/Y/Z, GTRP/XXXX.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждое выявленное фиктивное и тестовое бронирование.

2.6. Указание недействительного номера билета

Внесение в PNR недействительного номера билета запрещено.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждое выявленное бронирование с недействительным номером билета.

2.7. Пассивные бронирования

Агенты имеют право создавать пассивные бронирования в ГДС в случае, если это необходимо для:

тикетирования бронирования, уже существующего в хостовой системе бронирования авиакомпании «Белавиа»; оформления билета.

После оформления билета пассивное бронирование должно быть отменено.

Агентам запрещается создавать пассивные бронирования для поддержания необходимого уровня продуктивности в ГДС, обхода правил тарифов и выполнения любых других административных функций.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставлять Агентам штраф за каждый выявленный случай нарушения правил использования пассивных бронирований.

2.8. Изменение имени

Агенты не имеют права изменять фамилию и/или имя на другого пассажира в индивидуальных PNR за исключением случая, когда пассажир предоставляет документ, подтверждающий факт изменения фамилии и/или имени.

Агенты имеют право вносить изменения в фамилию и/или имя пассажира в бронировании только в случае необходимости изменения орфографической ошибки или описки и только до выписки билета. При выявлении орфографической ошибки или описки после выписки билета агенты должны предварительно уведомить об этом, а также предоставить скан-копию паспорта пассажира на адрес электронной почты SPACE.CONTROL@BELAVIA.BY. В этом случае переоформление билета будет произведено без взимания штрафа.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставить Агентам штраф за каждое выявленное PNR, в котором было необоснованно изменено имя и/или фамилия пассажира.

2.9. Нарушение правил минимального стыковочного времени

Агенты не имеют права оформлять авиаперевозки (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставить Агентам штраф за каждый выявленный случай нарушения правил минимального стыковочного времени.

2.10. Оформление билета в день отправления рейса

При оформлении билета в день вылета, Агенты имеют право аннулировать его не позднее, чем за 2 часа до отправления рейса.

В случае, если пассажир отказывается от полета менее, чем за 2 часа до вылета, Агенты должны выполнить возврат билета в соответствии с условиями примененного тарифа.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставить Агентам штраф за каждый выявленный случай нарушения.

2.11. Внесение информации о пассажире и контактной информации

Агент обязан вносить в бронирование информацию о пассажире в формате SSR DOCS и контактную информацию в формате SSR CTCE/CTCM/CTCR:

CTCE Passenger IROP contact information e-mail address;

CTCM Passenger IROP contact information mobile phone;

CTCR Passenger IROP Contact information refused.

Авиакомпания «Белавиа» имеет право выставить Агентам штраф за каждый выявленный случай отсутствия информации.

ГЛАВА 3. РАЗМЕРЫ ШТРАФОВ

Установлены следующие штрафы за каждый случай нарушения Правил:

Вид нарушения	Размер штрафа за 1 (одного) пассажира
Создание дубликатов бронирования	15 Долл. США за сегмент
Нетикетированные бронирования	15 Долл. США за сегмент
Бронирование одного и того же сегмента более 3-х раз (Churning)	15 Долл. США за сегмент
Неактивные сегменты	15 Долл. США за сегмент
Фиктивные и тестовые бронирования	15 Долл. США за сегмент
Указание недействительного номера билета	15 Долл. США за сегмент
Пассивные бронирования	15 Долл. США за сегмент
Изменение фамилии и/или имени в бронировании	30 Долл. США за изменение
Нарушение правил минимального стыковочного времени	15 Долл. США за сегмент
Аннулирование билета менее чем за 2 часа до отправления рейса	Сумма штрафа за возврат в соответствии с правилами примененного тарифа
Отсутствие информации о пассажире и контактной информации (SSR DOCS и SSR CTCE/CTCM/CTCR)	15 Долл. США за сегмент

Авиакомпания «Белавиа» выставляет штраф в форме счета либо в форме агентского дебетового авизо (далее – ADM) через BSPLink без предоставления дополнительных поясняющих документов.

В случае, если валюта штрафа не совпадает с валютой отчетности Агента, расчет суммы эквивалента осуществляется по обменному курсу IATA Five Days Rates на дату выставления штрафа.

В случае несогласия с выставленным ADM Агент имеет право оспорить его согласно процедуре ADM диспутов, установленной в правилах выставления ADM авиакомпании «Белавиа».

В случае необоснованного отказа от оплаты штрафа авиакомпания «Белавиа» сохраняет за собой право ограничить возможность Агента создавать бронирования на свои рейсы.