01 noyabr 2025-ci il tarixindən qüvvəyə minir

"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti (J2) - Agentə debit bildirişi (ADM)

Bütün Agentlər və BSP/ARC üçün siyasət

Hörmətli turizm tərəfdaşı,

"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti sizi özünün əsas biznes tərəfdaşı hesab edir. Agentin debit bildirişlərimizi (ADM) effektiv şəkildə həyata keçirmək üçün dəstəyinizə və əməkdaşlığınıza ümid edirik. Buna görə də "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti öz ADM siyasətini aşağıdakı yeniləmə ilə bütün turizm agentlikləri üçün şəffaf etmək istəyir.

Bəlkə də siz artıq onunla tanış olmusunuz: Biz Biletin alınması üçün vaxt məhdudiyyətinə dair yeni siyasəti və bron qaydalarının pozulması barədə yenilənmiş tövsiyəmizi göndərmişik. Bu ADM bildirişi gəlirin bütövlüyü ilə əlaqəli bütün fəaliyyətlər üçün ADM prosesi haqqında tam yenilənmiş məlumatları vermək üçün nəzərdə tutulub.

Hüquqi mövqe

ADM-lər aviaşirkətlər tərəfindən nəqliyyat sənədlərinin verilməsi və istifadəsi ilə bağlı məbləğləri toplamaq və ya agentlərin əməliyyatlarına düzəlişlər etmək üçün istifadə olunan qanuni mühasibat uçotu vasitəsidir. ADM-lərdən alternativ məqsədlərlə də istifadə edilə bilər: ADM nəqliyyat sənədləri ilə birbaşa əlaqəli olmayan debetlər, məsələn, qrup satışları, Qlobal paylama sistemi (GDS), bron və ya TTL-dən yanlış istifadə və s. üçün depozitlər və ya cərimələr üçün də verilə bilər.

"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti ADM-ləri IATA-nın BSP) / ARC elektron hesablaşma sistemləri üzərindəntəqdim edəcək.

BSP/ARC-nin səhmdarları və ya qeyri səhmdar agentlər biletləri/hesabatları düzgün tərtib etmədikdə verdikdə və Azərbaycan Hava Yolları aviaşirkətlərinin bronlaşdırma və bilet satışı qaydalarına uyğun olmayan digər qadağan olunmuş bronlaşdırma fəaliyyətini həyata keçirdikdə, gəlirlərin sızmasına və gəlir əldə etmək imkanlarının itirilməsinə səbəb olur. "Azərbaycan Hava Yolları" bu pozuntulara aid İATA-nın müvafiq qətnamələrinin xüsusi istinadlarından istifadə edib.

AZERBAIJAN
AIRLINES

Turizm agentliyinin öhdəlikləri IATA-nın 824 saylı qətnaməsində öz əksini tapmış və burada agent tərəfindən rəsmləşdirilən biletlər daşıyıcının tariflərinə, tarif qaydalarına, ümumi daşıma şərtlərinə və daşıyıcının agentliyə təqdim etdiyi yazılı təlimatlara (məsələn, bildiriş, sirkulyar, təlimat və s.) uyğun olaraq həyata keçirilməlidir. Aviaşirkətlər tələb olunan bronlaşdırma və bilet satışı qaydalarına uyğun gəlməyən bütün əməliyyatlar üzrə yoxlamaları həyata keçirmək və ADM təqdim etmək hüququna malikdirlər. "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti məbləğə düzəliş etmək və ADM-lərin göndərilməsi prosesində dəyişiklik etmək hüququnu özündə saxlayır. Agent etibarlı dəlil təqdim etmədiyi halda, ADM-də göstərilən məbləği Aviaşirkətə ödəməlidir.

IATA / ARC agentlərinin qeyri-IATA/ qeyri-ARC agentləri ilə kommersiya əlaqələri qurduğu halda, bu kommersiya əlaqələrinə görə məsuliyyət tamamilə IATA/ ARC satış üzrə agentinin üzərinə düşür. Satış üzrə agent yol verilən pozuntulara görə məsuliyyət daşıyır və yerindən asılı olmayaraq müvafiq olaraq satış üzrə agentə ADM tətbiq ediləcək. Bura daxildir:

- -IATA/ ARC satış üzrə agentləri tərəfindən qeyri-IATA/ARC agentləri adından bron və bilet rəsmləşdirdiyi təqdiedə .

Bu kimi ADM-lər IATA-nın 850M saylı qətnaməsinə uyğun olaraq işlənib-hazırlanacaq.

<u>"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti ADM-ləri aşağıdakı qaydada təqdim edəcək:</u>

1. Yuxarıda qeyd edilən pozuntular aşkar edildiyi halda, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti pozuntunun növü və cərimənin məbləği haqqında məlumatı agentə yazılı şəkildə və ya BSP Llink vasitəsiləilə təqdim edəcək.
2. Agentlər BSP Link vasitəsilə "ADM Dispute" funksiyalarından istifadə edərək IATA –nın dərc edilmiş qaydalarına uyğun olaraq tətbiq olunan ADM-ə etiraz etmək hüququna malikdirlər (hər cəriməyə yalnız bir dəfə etiraz edilə bilər).Etiraz bildirilən zaman, bütün əlaqəli sənədlər və ya məlumatlar "ADM Dispute" daxil edildikdən sonra, Daşıyıcı etirazı yenidən yoxlayacaq və IATA qaydaları çərçivəsində etirazları nəzərə alaraq müvafiq qərar qəbul edəcək.
3. Rezervasiya sistemindən irəli gələn hər hansı bir qayda pozuntusuna görə tətbiq olunan ADM də Agent tərəfindən tam ödənilməlidir.
4. **<u>Nəzərə alın:</u>** Vəsaitin qaytarılması prosesində tarifin tətbiqi qaydalarına əməl edilmədikdə (Aviaşirkətdən birdəfəlik icazə alınmaqla) vəsaitin qaytarılması "Refund Application" BSP Link vasitəsilə həyata keçirilməlidir
5. ADM aşağıdakı şərtlər istisna olmaqla, biletin rəsmləşdirildiyi tarixdən etibarən bir il ərzində təqdim edilə bilər:
   - Qarşılıqlı biletdə digər aviaşirkətlərin seqmenti varsa, cərimə aviaşirkətlərin müraciət etdiyi tarixdən etibarən bir il ərzində təqdim edilə bilər;
   - Bilet qaytarılıbsa, qaytarıldığı tarixdən etibarən bir il ərzində.
   - Biletlənməyən (bilet qeyd olunmayan) rezervasiyalar üçün - ilk uçuş seqmentinin həyata keçirildiyi gündən etibarən bir il ərzində;
   - BSP agentləri üçün - cərimənin tətbiqi üçün son tarix IATA-nın tətbiq etdiyi müvafiq qayda və normaların müddəaları ilə müəyyən edilir.

<u>ADM siyasətinin əhatə dairəsi :</u>

Aşağıdakı cədvəl ADM-in tətbiq olunmasına ilə nəticələnəcək müxtəlif pozuntuları və ya uyğunsuzluqları müəyyən edir , yəni, bronlaşdırma /satış üzrə agent cərimələnəcək. Bu pozuntulara aşağıdakılar daxildir:

Cədvəl 1 - ADM cədvəli:

N.	Pozuntular	Cərimələr
1.	Biletsiz rezervasiyalarda vaxt məhdudiyyəti (Time limit) opsiyasının olmaması, müvafiq yerlərin bron edilməsi məqsədilə yaradılmış rezervasiyalara əlavə və etibarsız seqmentlərin daxil edilməsi və bununla time limit-in avtomatik uzadılması və sonradan bu seqmentlərin ləğvi göstərilən time limitin süni şəkildə uzadılması	**35 AVRO** hər bir PNR-a üçün
2.	Aktiv GDS bronlaşdırma rejimindən (test rejimindən kənar) istifadə edərək saxta və ya test rezervasiyalarının yaradılması, o cümlədən PNR saxta adların daxil edilməsi	**50 AVRO** hər yer üçün
3.	Sistemdə seçilmiş yerləri faktiki PNR yaratmadan, üzrlü səbəb olmadan (fors-major) 30 dəqiqədən çox saxlanması	**50 AVRO** hər saxlanılan yerlərin sayına görə
4.	PNR yaratmadan yerləri ekranda saxlama faktları eyni "Agent" tərəfindən bir ay ərzində 3 (üç) dəfədən çox təkrarlanarsa	**200 AVRO** hər saxlanılan yer üçün
5.	**Təkrarlanan rezervasiyalar** -Biletin alınması üçün vaxt məhdudiyyətindən yan keçmək və ya onu uzatmaq, yerləri ehtiyatda saxlamaq və/və ya daha aşağı bronlaşdırma sinifini tapmaq məqsədi ilə sinif və PNR-dan asılı olmayaraq eyni sərnişin üçün eyni istiqamət üzrə dəfələrlə ləğv və yenidən bron edilməsi. Maksimum 4 dəfə bronlaşdırmaya icazə verilir, hər hansı əlavə yenidən bronlaşdırılma və ləğv edilmiş seqmentlər təkrarlanmış rezervasiya kimi hesab ediləcək	**10 AVRO** hər yer üzrə
6.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin digər reyslərində PNR-da sərnişinin pasport məlumatlarının olmaması/ qəsdən saxta pasport məlumatlarının daxil edilməsi	**50 Avro** hər PNR üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
7.	Tələb müəyyən edildikdə, Bakı–Pekin-Bakı, Bakı-London-Bakı, Rusiya Federasiyasının və Belarus Respublikasının şəhərlərinə uçuşlar həyata keçirən və ya Aviaşirkətin tərəfdaşlarının reyslərində PNR-da sərnişinin pasport məlumatlarının olmaması/ qəsdən saxta pasport məlumatlarının daxil edilməsi	**50 Avro** hər PNR üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
8.	**Dublikatlar** eyni agentlik tərəfindən yaradılan bir və ya bir çox GDS daxilində eyni sərnişin üçün bir neçə rezervasiyanın yaradılması. Eyni və ya fərqli tarixdə eyni reys nömrəsi. Bura PNR-da ləğv edilməyən aktiv və qeyri-aktiv seqmentlər və passiv seqmentlər də daxildir. Eyni şəhər cütü üçün eyni tarixdə və ya fərqli tarixlərdə fərqli reys nömrələri. Eyni və ya fərqli tarixdə fərqli təyinat nöqtəsi. Eyni və ya yaxınlıqdakı hava limanı. Digər aviaşirkət/kodşerinq aviaşirkəti / "Azərbaycan Hava Yolları" ilə müştərək olan aviaşirkəti reyslərinə oxşar reservasiyanən yaradılması.	**35 AVRO** hər yer üzrə

9.	Sərnişin daşımadan imtinaetdiyi təqdirdə təqdirdə yerlərin ləğv edilməməsi (VOID / REFUND/RE-ISSUE/EXCHANGE)	**35 Avro** hər yer üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
10.	Sistemində göstərilən minimum calanma vaxtını pozmaqla biletin rəsmləşdirilməsi (fərdi bronlar daxil olmaqla).	**35 Avro** hər yer üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
11.	Agent sərnişinə cədvəlin dəyişdirilməsi/ləğv edilməsinin səbəbi barədə məlumat vermədikdə və beləliklə Daşıyıcıya ziyan vurduqda və/və ya sərnişin və/və ya səlahiyyətli orqanlar tərəfindən Daşıyıcıya qarşı iddia qaldırıldıqda	biletin qiyməti, tələb olunan bütün xərclər və sərnişinə təqdim olunacaq kompensasiya
12.	Tarif qaydaları ilə müəyyən edilmiş müddətdə mövcud bilet üzrə, yenidən bilet rəsmləşdirmədən, PNR-da uçuş seqmentlərinin dəyişdirilməsi	**35 Avro** hər yer üzrə
13.	Rəsmləşdirilmiş PNR-da uçuş seqmentlərinin ləğvi və/və ya sərnişindən və ya səlahiyyətli şəxsdən sorğu almadan biletin ləğvi / qaytarılması həyata keçirdikdə	**35 Avro** hər yer üzrə
14.	Bütün qeyri-aktiv seqmentlər (HX, NO, UN, UC, SC, US və ya WK) uçuşa ən azı 24 saatqalmış PNR-da ləövolunmalıdır. "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti yola düşməzdən 24 saat əvvəl ləğv edilməyən qeyri-aktiv seqmentlərə görə xərclərinin ödənilməsi üçün haqq tutur.	**35 Avro** hər yer üzrə
15.	Passiv seqmentlər və sistemdən sui-istifadə	**35 Avro** hər yer üzrə
16.	Sistemdən sui-istifadə • Sistemdən sui-istifadə ilə bağlı qaydaların pozulması nəticəsində həyata keçirilən kontinental uçuşlar üçün (Asiya, Avropa, Yaxın Şərq istiqamətində/geriyə)	**500 Avro** hər yer üzrə
17.	"Gizli qruplar" rezervasiyasiyaları	**35 Avro** hər yer üzrə
18.	Təlim/test rezervasiyaları	**35 Avro** hər yer üzrə
19.	Adın dəyişdirilməsi	**50 Avro** hər sərnişin üzrə
20.	Sona qədər tamamlanmayan bronlar - Əməliyyatın sonu (EoT) ilə yekunlaşdırılmamışdır	**25 Avro** hər yer üzrə

21.	PNR və ya bilet blanklarının GDS vasitəsilə digər agentlərə (şəxslərə) ötürülməsi, Uyğunluq sertifikatı olmayan Agent və ya onun subagenti olmayan digər təşkilat tərəfindən bronun yaradılması , Agentin satış ofislərində biletlərin rəsmiləşdirilməsi.	**50 avro** biletin hər uçuş kuponu üzrə/tarif qaydalarına uyğun cərimə
22.	Yanlış tətbiq edilən tarif səviyyəsi, tətbiq olunan tarif qaydalarının pozulması (o cümlədən uşaqlar, körpələr və s. üçün tətbiq olunan tarif endirimləri)	**50 Avro** hər uçuş kuponu üçün biletdə// EMD / MCO / EBT və dəymiş zərərin kompensasiyası
23.	Rüsumların (vergilərin) qeyd olunmasında yanlışlıq	**50 Avro** hər bilet üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
24.	Düzgün hesablanmamış Refund/ bilet dəyişiklikləri (o cümlədən Refund/dəyişiklik üzrə cərimənin tətbiq edilməməsi və ya səhv hesablanması)	**50 Avro** hər bilet üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
25.	SD, CHD və INF güzəştlərinin əsassız qəsdən tətbiqi	**1000 Avro** hər uçuş kuponu üzrə və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
26.	Təsdiqlənməmiş statuslu (HL, HN, RQ və s.) biletlərin rəsmləşdirilməsi, PNR-ın müvafiq xanada göstərilməməsi, sistemə biletin avtomatik təqdimini daxil etmədən biletin rəsmləşdirilməsi ,biletin avtomatik təqdim edilməsində istənilən dəyişikliklərin edilməsi	**50 Avro** hər yer üzrə
27.	İnterelayn müqaviləsi çərçivəsində digər daşıyıcının həyata keçirdiyi istiqamətlər üzrə biletlərin rəsmləşdirilməsində istifadə edilən yanlış tarif bazisi / xismət sinfi	**50 Avro** hər uçuş kuponu üzrə və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
28.	Əlavə cərimənin ödənilməsini tələb edən uçuş vaxtının dəyişilməsi yalnız "“Exchange-Reissue” əməliyyatı ilə icra edilə bilər, “Change Penalty” ("CP") biletin qiymətinə daxil edilməli və biletin ümumi dəyərində göstərilməlidir.	**200 AVRO** hər bilet üçün
29.	“Itinerary Receipt”-i süni şəkildə dəyişdirilməsi və ya saxtalaşdırılması	**500 AVRO** hər fakt üzrə
30.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin qara siyahısına salınmış sərnişinlər üçün biletin rəsmiləşdirilməsinə və ya uçuş tarixinin təsdiqlənməsinə görə	**500 Avro** qara siyahıya salınmış hər sərnişin üçün

31.	"Azərbaycan Hava Yolları" reyslərinə biletlərin rəsmiləşdirilməsindən 3 (üç) saat sonra, lakin biletdə göstərilən uçuş vaxtına ən azı 3 saat qalmış "VOİD" statusu ilə ləğv edilməsi qadağandır. "NO SHOW" statuslu bronların biletlərini -VOİD- etmək qadağandır (belə hallarda məbləğin geri qaytarılması daşınma qaydalarına uyğun aparılmalıdır)	**50 avro** və tarif qaydalarına uyğun olaraq cərimə
32.	Daşıyıcı tərəfindən müəyyən edilmiş xüsusi xidmət sorğuları (EXST/CBBG və s.) olan müəyyən kateqoriyalı sərnişinlər üçün bilet rəsmləşdirilməsi qaydalarının pozulması	**25 Avro** hər uçuş seqmenti üzrə və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası**.**
33.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin bütün reyslərində xüsusi kateqoriyalı qida sifarişi təsdiqlənmiş SSR opsiyasına uyğun olaraq, uçuşa 20 saatdan çox vaxt qaldıqda qəbul edilir. Uçuşa 20 saatdan az vaxt qaldıqda qida sifarişi qəbul olunmur. Xüsusi qida kateqoriyaları haqqında məlumatı, aşağıda qeyd edilən saytdan əldə etmək olar https://www.azal.az/en/service/catering	**10 Avro** hər bir pozuntu faktı üzrə . Daşıyıcıya və sərnişinə dəymiş zərərin kompensasiyası.
34.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin reyslərinə aviabiletlərin hesablanmış və distribyusiya sistemlərində göstərilən daşınma qiymətindən aşağı qiymətə bronlaşdırılması və rəsmləşdirilməsi	**25 avro** hər uçuş kuponu üçün. Aviaşirkət istənilən və ya bütün satış kanallarında oxşar pozuntulara yol vermiş Agentliyi (o cümlədən Agentliyin subagentini) əvvəlcədən xəbərdarlıq etmədən aviaşirkətin satış resurslarından ayırmaq hüququna malikdir.
35.	**O&D pozuntuları** **Sərnişinin faktiki səyahət etdiyi O&D mövcudluğuna əsaslanmadan həyata keçirilmiş rezervasiyalar.** **Bütün marşrut üzrə biletlərin sərnişinin faktiki başlanğıc (origin) məntəqəsindən faktiki təyinat (destination) məntəqəsinə qədər vahid O&D kimi satışa təqdim edilməsi tələb olunur.** **Agent tövsiyə olunan bronlaşdırma qaydalarına əməl etmədikdə, biletsiz PNR-lər ləğv ediləcək, biletlənmiş rezervasiyalar isə ADM (Agency Debit Memo) vasitəsilə cərimələnəcək.**	**50 avro** daşınma qaydalarının pozulmasına görə. Hər uçuş kuponuna görə: istifadə olunan istiqamət üçün müvafiq xidmət sinfindən maksimal dərəcəyə bərabər olan məbləğdə
36.	**POC pozuntusu** **Sərnişinin səyahət tarixinə uyğun olaraq düzgün bronlama ardıcıllığına əməl edilmədən seqmentlərin yaradılması, hava yollarının inventarını dolandırmaq və tələb zamanı mövcud olmaya biləcək RBD-lərdə yer əldə etmək məqsədilə həyata keçirilir.** **Agent tövsiyə olunan bronlama qaydalarına əməl etmədikdə, biletsiz PNR-lər ləğv ediləcək və biletlənmiş rezervasiyalar ADM (Agency Debit Memo) ilə cərimələnəcək.**	**50 avro** daşınma qaydalarının pozulmasına görə. Hər uçuş seqmentinə görə:istifadə olunan istiqamət üçün müvafiq xidmət sinfindən maksimal dərəcəyə bərabər olan məbləğdə

37.	ASR vasitəsilə ekonom sinifində rahat yerlərin rezervasiyası üçün EMD-nin rəsmləşdirilməməsi və ya seçilmiş yer Aviaşirkət tərəfindən təsdiqlənmədən / və ya yer ləğv edildikdən sonra EMD-nin rəsmləşdirilməsi	**25 Avro** hər uçuş seqmenti üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası.
38.	-Refund- / -VOİD- əməliyyatları yalnız ilkin olaraq bileti rəsmləşdirən agentlikdə həyata keçirilə bilər. Aviaşirkətin rəsmi veb-saytında rəsmiləşdirilmiş aviabiletlərin/EMD-lərin REFUND /VOİD əməliyyatları ya Aviaşirkətin baş ofisində və ya istənilən səlahiyyətli ofisində həyata keçirilir	**100 Avro** Aviaşirkət istənilən və ya bütün satış kanallarında oxşar pozuntulara yol vermiş Agentliyi (o cümlədən Agentliyin subagentini) əvvəlcədən xəbərdarlıq etmədən aviaşirkətin satış resurslarından ayırmaq hüququna malikdir.
39.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin reyslərinə internet resursları vasitəsilə aviabiletlərin satışı zamanı endirimlərin (təsdiq edilmiş aviaşirkətlər istisna olmaqla) verilməsinə tam qadağa qoyur və agentlərin internet resurslarında (OTA) reysin faktiki uçuş operatoru haqqında məlumatların məcburi şəkildə nümayişini tələb edir. Marşrut qəbzində (itinerary receipt) göstərilən aviabiletin qiyməti (tariflər + vergi və rüsumlar) daşınmanın başlanğıc ölkəsində GDS-də hesablanmalı, dərc edilmiş ümumi qiymətə, eləcə də ödəniş əməliyyatının valyutası aviabiletdə göstərilən valyutaya uyğun olmalıdır. Agentin rüsumları (əgər varsa) ayrıca göstərilməlidir.	Daşımanın ümumi qiymətindən (tariflər + vergilər və rüsumlar) endirimlərin verilməsi faktları (təsdiq edilmiş aviaşirkətlər istisna olmaqla) və/və ya digər pozuntular (o cümlədən meta-searching resurslarında son daşınma dəyəri barədə yanlış məlumatlar) aşkar edildikdə, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti daşımanı rəsmləşdirən agentliyi əvvəlcədən xəbərdar etmədən aviaşirkətin resurslarındanbirtərəfli qaydada ayırmaq hüququna malikdir
40.	Faktiki daşıyıcı haqqında məlumat, müştəri tərəfindən əlavə tədbirlər görülmədən, axtarış nəticələrinin ekran səhifəsində və cədvəl ekranında aydın şəkildə göstərilməlidir. Həmçinin, faktiki operator haqqında məlumat düzgün formada meta-searching resurslarına ötürülməlidir.	Reysin operatoru haqqında məlumat düzgün göstərilməməsi faktları aşkar edildikdə, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti daşımanı rəsmləşdirmiş agentliyi, əvvəlcədən xəbərdar etmədən, aviaşirkətin resurslarından birtərəfli qaydada ayırmaq hüququna malikdir

41.	Tariflərin, vergilərin/rüsumların düzgün hesablanmamasına və ya GDS-nin xətası səbəbindən biletlərin düzgün rəsmiləşdirilməməsinə görə Daşıyıcının gəlir itkisi	Daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
42.	"Subagent", müvafiq sənədlərlə təsdiq edilmiş sərnişin daşımalarının satışı zamanı öz hərəkətləri, qərarı və ya hərəkətsizliyi nəticəsində aviaşirkətə, sərnişinə və ya "Agentə" maddi ziyan vurduqda	Yuxarıda qeyd edilən cərimələrə əlavə olaraq, "Agent" AZAL-a 100% məbləğində maddi ziyanın ödənilməsi
43.	Daşıyıcının gəlir itkisinə səbəb olan, Agent tərəfindən biletin rəsmləşdirilməsi və ya bronlaşdırma qaydalarının pozulması Biletlərin və digər sənədlərin yanlış/natamam rəsmiləşdirilməsi (faktiki daşıyıcının qaydalarına və IATA-nın biletin rəsmləşdirilməsinə dair təlimata uyğun olaraq)	**50 Avro** hər uçuş seqmenti üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası.
44.	**Korporativ müqavilədə biletin rəsmləşdirilməsi qaydalarının pozulması**	**500 Avro** hər uçuş seqmenti üçün
45.	-REFUND/EXCHNAGE prosedurlarının pozulması	**50 Avro** hər uçuş seqmenti üçün
46.	Korporativ müqavilənin 2-ci ƏLAVƏSİ-nin şərtlərinin pozulması	Korporativ kod ləğv edilir və müqaviləyə xitam verilir

ADM-in verilməsi prosesi

IATA-nın 850M saylı qətnaməsinə uyğun olaraq:

a) J2 daşınma sənədinin uçuş marşrutuna hansı aviaşirkətlərin daxil olmasından baxmayaraq, agent tərəfindən və ya onun sorğusu əsasında rəsmiləşdirilən (771) daşıma sənədləri üzrə ADM tətbiq olunacaq.

b) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti elektron biletlərin 100% rəsmiləşdirilməsini tələb edir. Kağız biletinin rəsmiləşdirilərsə "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti ADM vasitəli cərimə tətbiq edə bilər.

c) Audit prosesinin xərclərini ödəmək üçün, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti hər ADM üçün MF kodu ilə müəyyən edilən 7,00 Avro (və ya yerli valyutada ekvivalenti) rəsmiləşdirmə ödənişi tətbiq edəcək. Bu ödəniş yalnız "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti tərəfindən yanlış ADM-in verilməsi ilə bağlı, mübahisənin tam həllindən sonra ləğv ediləcək. "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti rəsmiləşdirmə ödənişinin məbləğini əvvəlcədən xəbərdar etməklə və ya etmədən dəyişdirmək hüququna malikdir.

d) 01 oktyabr 2024-cü il tarixindən etibarən GDS ADM-lər üçün rəsmiləşdirmə haqqı hər ADM üçün 25 avro olaraq təyin ediləcək.

e) ADM qrup satışları üçün razılaşdırılmış satış səviyyəsindən aşağı olan hər bir yer üçün cərimənin alınma vasitəsi kimi də istifadə edilə bilər.

f) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti cərimənin tətbiq etmə səbəbini kifayət qədər dəqiq göstərməsi ,ADM-də mümkün qədər çox məlumatın verilməsi üçün əlindən gələni edəcək.

g) ADM-lər hər konkret əməliyyat üçün tətbiq ediləcək, lakin, cərimənin tətbiq etmə səbəbi eyni agent üçün eyni olduqda, bir ADM-ə birdən çox əməliyyat daxil edilə bilər.

h) Yoxlama müddətində ödəniləcək sui-istifadələrin ümumi məbləği (Dublikat,Təkrarlanan rezervasiyalar (Churning) , Adın dəyişdirilməsi , Etibarsız uçuş , Qeyri-aktiv bronlar, Etibarsız bron sinfi , Digər sui-istifadə xərcləri) 50 Avroya bərabər və ya ondan çox olduğu halda GSD-dən sui istifadəyə görə ADM tətbiq ediləcək.Məbləğ yenidən baxıla bilər.
Qeyd: J2 minimum ADM dəyərindən asılı olmayaraq, dəfələrlə pozuntuya yol verənlər barədə ADM təqdim etmək hüququna malikdir.

i) Əgər "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti tarif qaydalarının əməl edilməməsinə görə ADM təqdim edərsə, bu zaman növbəti tətbiq edilən tarifə qədər tarifin yüksəlməsi ümumi prinsipi həyata keçiriləcəkdir.

j) Əgər fərqli, biri-birindən əlaqəsiz rüsumlar tətbiq olunarsa, "Azərbaycan Hava Yolları" eyni ilkin rəsmləşdirilmiş bilet üçün birdən çox ADM ətbiq edə bilər .
Əgər ADM ləğv edilirsə və eyni səbəb üzrə yenidən , lakin başqa məbləğ tətbiq olunursa,yuxarıda qeyd müddəa həyata keçirilmir.

k) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti müvafiq BSP/ARC təlimatına uyğun olaraq, ADM-ni BSPLINK/ARC vasitəsilə təqdim edəcək.

l) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti agentlərə ADM-ə baxılması və etiraz bildirmək üçün, agentlərə minimum xəbərdarlıq müddəti verməklə, müvafiq yerli BSP/ARC prosedurlarına riayət edir.

m) -RUFUND- prosedurlarını tənzimləmək məqsədilə, ADM yalnız sənəd üzrə ödənilmiş BSP köçürmə tarixindən doqquz ay müddəti ərzində tətbiq ediləcək. BSP hesablaşma çərçivəsindən kənarda olduğu halda, birbaşa hesablaşma üsulu həyata keçiriləcək.

n) ADM-lər/ACM-lər IATA-nın 818G saylı qətnaməsinin "A" əlavəsinin, 1.0 Bölməsinə uyğun olaraq, Agentə qarşı standart tədbirlər görüldükdən sonra, 30 gün ərzində BSP/ARC vasitəsilə emal oluna bilər.

o) BSP/ARC Link vasitəsilə verilən hər hansı ADM üçün verilmə tarixi agentin aldığı tarix hesab olunur. Agentlərə BSP/ARC Link vasitəsilə ADM-lərin gündəlik monitorinqini aparmaq tövsiyə olunur.

p) Qeyri BSP/ARC hallarında, ADM-lər "Azərbaycan Hava Yolları"-nın müvafiq yerli ofisi tərəfindən yayılmalıdır.

q) Revenue İntegrity funksiyasının təmini məqsədilə , qeyri-IATA agenti tərəfindən aşkar olunmuş bronlaşdırma qaydalarının pozulması dərhal bloklamaya səbəb olur.

r) Audit müddəti, audit prosesinin tezliyini tənzimləyir və həftəlik, iki həftəlik və ya aylıq ola bilər.

ADM-in mübahisələndirilməsi:

a) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti qəbul edilməmiş və ya mübahisələndirilmiş ADM-lərə IATA-nın müvafiq qətnamə və normalarına uyğun olaraq, vaxtında baxılması üçün əlindən gələni edəcək. Mübahisənin müvafiq ADM-də göstərilən ünvana göndərilməsi şərti ilə, əgər agent mübahisənin gözləmə müddəti ərzində ADM-i mübahisələndiribsə, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti qəbul edilməmiş və ya mübahisələndirilmiş ADM-lərə IATA-nın müvafiq qətnamə və normalarına uyğun olaraq, vaxtında baxılması üçün əlindən gələni edəcək. Turizm agenti müvafiq BSP/ARC ölkəsində/bazar təcrübəsində tətbiq olunan "gözləmə müddəti"nə uyğun olaraq ,ADM-i mübahisələndirə bilər. "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti mübahisənin səbəblərini araşdıracaq və cərimənin yanlış/əsassız olduğu sübut edildikdə və/və ya əksini təsdiq edən dəlil təqdim edildikdə, bu faktı təsdiq edəcək.

b) İstənilən həll olunmamış mübahisələrlə bağlı, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti mübahisələndirilən məbləği müvafiq agentin həvəsləndirmə proqramından tutmaq hüququna malikdir.

c) "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti səbəb əsaslı olduqda və əksini təsdiq edən dəlil olmadıqda, turizm agentliklərindən ADM-in mübahisələndirilməməsini və bütün mübahisələrin tətbiq olunan BSP/ARC təlimatlarına uyğun olaraq təqdim edilməsini gözləyir. Mübahisə əsaslı deyilsə və ya əksini təsdiq edən dəlil yoxdursa, hər ADM üçün 7.00 avro rəsmiləşdirmə haqqı tutulur.

Bronlaşdırma/satış üzrə agentlərin və "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin öhdəlikləri

Bu bölmə Bronlaşdırma/Satış üzrə agentlərin, eləcə də Aviaşirkətin vəzifəsini və gözləntilərini aydın şəkildə müəyyən etmək üçün nəzərdə tutulub.

A. Bronlaşdırma/Satış üzrə agentlərin öhdəliyi:

i. Tariflərə, Qaydalara, Ümumi daşıma şərtlərinə və Daşıyıcı tərəfindən təqdim edilən təlimatlara uyğun olaraq biletlərin düzgün rəsmiləşdirilməsi. Turizm agentinin öhdəlikləri IATA-nın 824 saylı qətnaməsində təsvir edilmişdir.

ii. Lazım gəldildə, Aviaşirkətin ödənilmiş tariflə cari tarif arasındakı fərqin ödənilməsi ilə bağlı təftişlər aparmaq hüququna malik olması barədə sərnişinlərə məlumatın verilməsi. Ödənilmiş tariflə cari tarif arasındakı fərq ödənilmədikdə və imtina edildiyi təqdirdə, Aviaşirkət sərnişinin hava gəmisinə buraxılmasına dair icazə verməmək hüququna malik olması.

iii. Aviaşirkət hər bir uçuş kuponunu yalnız düzgün istifadə edildikdə,düzgün ardıcıllıqda olduğunda və biletdə göstərilən tarifə və çıxış nöqtəsinə uyğun gəbul edilməsi haqqında sərnişinlərə məlumatın verilməsi .Biletdən düzgün istifadə edilməmə və ya uçuş kuponlarının ardıcıllığının pozulması,daşınma sənədini ümumiyyətlə etibarsız edir.

iv. Bilet rəsmiləşdirildikdən sonra reys/tarix/bron sinfi ilə bağlı dəyişikliklər edildikdə və ödəniş və ya fərq üçün ödəniş tələb olunduqda, bileti yenidən rəsmiləşdirilməsi. Bilet əlavə ödənişin (ADC) olub-olmamasına baxmayaraq yenidən rəsmiləşdirilməsi.

v. Aviaşirkətin müvafiq dövlət orqanları tərəfindən tutulan vergilərdə, istənilən fərqi almaq hüququna malik olması barədə sərnişinlərə məlumatın verilməsi.

vi. Bileti rəsmiləşdirməzdən əvvəl sərnişinin tipoloji tariflərə (məsələn, dənizçi, rezident və dövlət qurumları üçün) və ya turoperator (TO) tariflərinə uyğunluğunun yoxlanılması və sərnişinə, Aviaşirkət istənilən vaxt uyğunluğu təsdiq edən sənədi tələb edə bilməsi haqqında məlumatın verilməsi. Aviaşirkət sərnişin ilə hesablaşma aparmaq hüququna malikdir və ya alternativ olaraq Turizm agentinə ADM-in təqdim edilməsi (məsələn, xüsusi TO tarifləri ilə biletləri olan sərnişinlərin bu kiimi tariflərlə səyahət etmək hüquqlarının olmaması).

vii. ADM mübahisələndirildikdə, cavabın konkret və ətraflı olması, eləcə də AZAL-ın ADM-də göstərilən ünvanına müvafiq təsdiqedici məlumatların göndərilməsi barədə öz işçilərini yenidən təlimatlandırılması.

viii. Səbəb əsaslı və əksini təsdiq edən sübut yoxdursa, ADM-ə etinasız yanaşmaması.

ix. Bütün mübahisələri BSP/ARC təlimatına uyğun təqdim etmək

x. Sərnişinin Əlaqə Məlumatı

Rezervasiya zamanı aviaşirkətin sərnişinləəlaqə saxlaması lazım olduğu halda, sərnişinin əlaqə məlumatları (email və ya telefon nömrəsi) müvafiq sahəyə düzgün daxil edilməlidir. Səhv əlaqə məlumatları səbəbindən sərnişinlə əlaqə saxlamaq mümkün olmadıqda, məsuliyyət agentliyin üzərinə düşür.

xi. "Agent, transfer sərnişinə bildirməlidir ki, «əgər transfer bir bilet növü/tarif komponenti ilə ödənilibsə və sərnişin əvvəlcədən razılaşdırılmış Azal Strop Over xidmətini almayıbsa, baqaj son təyinat yerinə qədər qeydiyyata alınacaq və tranzit hava limanında təhvil verilməyəcək». Marşrutdan sui-istifadə edilməsi və ya məntiqsiz istifadəsi halında, agent hazırkı ADM qaydalarına uyğun olaraq cərimə tətbiq ediləcək."

B. "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin öhdəliyi:

i. Auditləri həyata keçirməklə, biletlərin rəsmiləşdirilməsindəki /idarə edilməsindəki pozuntuları minimuma endirməyə çalışması.

ii. Dəqiqliyi təmin etmək üçün cərimənin tətbiq edilməsi səbəbi barədə, mümkün qədər çox məlumatın təfərrüatla verilməsi.

iii. Pozuntuların yenidən baş verməsinin qarşısını almaq maqsədilə, pozuntuların həcm və növlərinin orta səviyyədən çox olduğu hesab edildiyi halda, müvafiq Agentlə ən uyğun tənzimləmə tədbirlərinin razılaşdırılması.

"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin hava limanındakı Kommersiya Meneceri, müvafiq agentlə bu məsələləri ikitərəfli qaydada həll edilməsində çalışması.

Əlaqə və məlumat sorğuları :

Bütün ADM mübahisələrini/dəstəklə bağlı sorğularını/ əlavə məlumat sorğularını aşağıdakı e-poçt ünvanına göndərilməlidir.

E-poçt ünvanı: adm@azal.az

ADM-də göstərilən aviaşirkətin əlaqə məlumatları, hər hansı mübahisə ilə bağlı kommunikasiya məqsədilə istifadə edilməməlidir.

AZERBAIJAN
AIRLINES