

25 iyun 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 üzərində təqdim 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.

Turizm agentliyinin öhdəlikləri IATA-nın 824 sayılı 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. Aviasirkətlər tələb olunan bronlaşdırma və bilet satışı qaydalarına uyğun gəlməyən bütün əməliyyatlar üzrə yoxlamaları həyata keçirmək və ADM təqdim etmək hüququna malikdirlər. "Azərbaycan Hava Yolları" aviasirkəti məbləğə düzəliş etmək və ADM-lərin göndərilməsi prosesində dəyişiklik etmək hüququnu özündə saxlayır. Agent etibarlı dəlil təqdim etmədiyi halda, ADM-də göstərilən məbləği Aviasirkətə 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 təqdirdə .

Bu kimi ADM-lər IATA-nın 850M sayılı qətnaməsinə uyğun olaraq işlənilib-hazırlanacaq.

"Azərbaycan Hava Yolları" aviasirkəti ADM-ləri aşağıdakı qaydada təqdim edəcək:

1. Yuxarıda qeyd edilən pozuntular aşkar edildiyi halda, "Azərbaycan Hava Yolları" aviasirkəti pozuntunun növü və cərimənin məbləği haqqında məlumatı agentə yazılı şəkildə və ya BSP Link vasitəsilə 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. **Nəzərə alın:** Vəsaitin qaytarılması prosesində tarifi tətbiqi qaydalarına əməl edilmədikdə (Aviasirkətdən 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 biletə digər aviasirkətlərin seqmenti varsa, cərimə aviasirkətlərin 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.

ADM siyasətinin əhatə dairəsi :

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-majör) 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 sərnisin 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 sərnisinin 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 sərnisinin 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 sərnisin 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/kodşering aviaşirkəti / "Azərbaycan Hava Yolları" ilə müştərək olan aviaşirkəti reyslərinə oxşar rezervasiyanın 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 biletdən, yenidən biletdən 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 ləvələnməlidir. "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" rezervasiyaları	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 biletdə üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
24.	Düzgün hesablanmış Refund/ biletdə dəyişiklikləri (o cümlədən Refund/dəyişiklik üzrə cərimənin tətbiq edilməməsi və ya səhv hesablanması)	50 Avro hər biletdə 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 rəsmiləşdirilməsi, PNR-in müvafiq xanada göstərilməməsi, sistemə biletin avtomatik təqdimini daxil etmədən biletin rəsmiləşdirilməsi ,biletin avtomatik təqdim edilməsində istənilən dəyişikliklərin edilməsi	50 Avro hər yer üzrə
27.	İnterelayn müqaviləsi çərçivəsində digər daşıyıcının həyata keçirdiyi istiqamətlər üzrə biletlərin rəsmiləşdirilməsində istifadə edilən yanlış tarif bazisi / xismət sinfi	50 Avro hər uçuş kuponu üzrə və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
28.	Əlavə cərimənin ödənilməsinə tələb edən uçuş vaxtının dəyişilməsi yalnız "Exchange-Reissue" əməliyyatı ilə icra edilə bilər, "Change Penalty" ("CP") biletin qiymətinə daxil edilməli və biletin ümumi dəyərində göstərməlidir.	200 AVRO hər biletdə üçün
29.	"Itinerary Receipt"-i süni şəkildə dəyişdirilməsi və ya saxtalaşdırılması	500 AVRO hər fakt üzrə
30.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviakəmətinin qara siyahısına salınmış səfərlilər üçün biletin rəsmiləşdirilməsinə və ya uçuş tarixinin təsdiqlənməsinə görə	500 Avro qara siyahıya salınmış hər səfərlinin üçün

31.	"Azərbaycan Hava Yolları" reyslərinə biletlərin rəsmiləşdirilməsindən 3 (üç) saat sonra, lakin biletə göstərilən uçuş vaxtına ən azı 3 saat qalmış "VOID" statusu ilə ləğv edilməsi qadağandır. "NO SHOW" statuslu bronların biletlərini -VOID- 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 sərnəşinlər üçün bilet rəsmiləşdirilməsi qaydalarının pozulması	25 Avro hər uçuş segmenti 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 sərnəşinə dəymiş zərərin kompensasiyası.
34.	"Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin reyslərinə aviabiletlərin hesablanmış və distribyusiya sistemlərində göstərilən daşınma qiymətindən aşağı qiymətə bronlaşdırılması və rəsmiləşdirilməsi	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.	Transfer satış qaydalarının pozulması - tətbiq olunan tariflərin səviyyəsini azaltmaq məqsədilə, saxta təyinat nöqtəsinin bronlaşdırılması və rəsmiləşdirilməsi	50 avro daşınma qaydalarının pozulmasına görə. Hər uçuş kuponuna görə: istifadə olunan istiqamət üçün müvafiq xidmət sinfindən maksimal dərəcəyə bərabər olan məbləğdə
36.	ASR vasitəsilə ekonom sinifində rahat yerlərin rezervasiyası üçün EMD-nin rəsmiləşdirilməməsi və ya seçilmiş yer Aviaşirkət tərəfindən təsdiqlənmədən / və ya yer ləğv edildikdən sonra EMD-nin rəsmiləşdirilməsi	25 Avro hər uçuş segmenti üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası.
37.	-Refund- / -VOID- əməliyyatları yalnız ilkin olaraq bileti rəsmiləşdirən agentlikdə həyata keçirilə bilər.	100 Avro

	Aviaşirkətin rəsmi veb-saytında rəsmiləşdirilmiş aviabiletlərin/EMD-lərin REFUND /VOID əməliyyatları ya Aviaşirkətin baş ofisində və ya istənilən səlahiyyətli ofisində həyata keçirilir	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.
38.	"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) daşımanın başlanğıc ölkəsində GDS-də hesablanmalı, dərc edilmiş ümumi qiymətə, eləcə də ödəniş əməliyyatının valyutası aviabiletə göstərilən valyutaya uyğun olmalıdır. Agentin rüsumları (əgər varsa) ayrıca göstərməlidir.	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 daşıma dəyəri barədə yanlış məlumatlar) aşkar edildikdə, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti daşımanı rəsmiləşdirən agentliyi əvvəlcədən xəbərdar etmədən aviaşirkətin resurslarından birtərəfli qaydada ayırmaq hüququna malikdir
39.	Faktiki daşıyıcı haqqında məlumat, müştəri tərəfindən əlavə tədbirlər görülmədən, axtarış nəticələrinin ekran səhifəsində və cədvəl ekranında aydın şəkildə göstərməlidir. 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 rəsmiləşdirmiş agentliyi, əvvəlcədən xəbərdar etmədən, aviaşirkətin resurslarından birtərəfli qaydada ayırmaq hüququna malikdir
40.	Tariflərin, vergilərin/rüsumların düzgün hesablanmamasına və ya GDS-nin xətası səbəbindən biletlərin düzgün rəsmiləşdirilməməsinə görə Daşıyıcının gəlir itkisi	Daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası
41.	"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

42.	Daşıyıcının gəlir itkisinə səbəb olan, Agent tərəfindən biletin rəsmiləşdirilməsi və ya bronlaşdırma qaydalarının pozulması Biletlərin və digər sənədlərin yanlış/natamam rəsmiləşdirilməsi (faktiki daşıyıcının qaydalarına və IATA-nın biletin rəsmiləşdirilməsinə dair təlimata uyğun olaraq)	50 Avro hər uçuş segmenti üçün və daşıyıcının mülahizəsinə əsasən dəymiş zərərin kompensasiyası.
43.	Korporativ müqavilədə biletin rəsmiləşdirilməsi qaydalarının pozulması	25 Avro hər uçuş segmenti üçün
44.	-REFUND/EXCHANGE prosedurlarının pozulması	50 Avro hər uçuş segmenti üçün
45.	Korporativ müqavilənin 2-ci ƏLAVƏSİ-nin şərtlərinin pozulması	Korporativ kod ləğv edilir və müqaviləyə xitam verilir

ADM-in verilməsi prosesi

IATA-nın 850M sayılı 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 rəsmiləşdirilsə "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 rəsmiləşdirilmiş biletdən çox ADM tətbiq 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 sayılı 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 Integrity funksiyasının təmini məqsədilə , qeyri-IATA agentləri 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 agentləri 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 sayılı qətnaməsində təsvir edilmişdir.
- ii. Lazım gəldildə, Aviaşirkətin ödənilmiş tariflə cari tarif arasındakı fərqin ödənilməsi ilə bağlı təftişlər aparmaq hüququna malik olması barədə sərnəşinlərə məlumatın verilməsi. Ödənilmiş tariflə cari tarif arasındakı fərq ödənilmədikdə və imtina edildiyi təqdirdə, Aviaşirkət sərnəşinin hava gəmisinə buraxılmasına dair icazə verməmək hüququna malik olması.
- iii. Aviaşirkət hər bir uçuş kuponunu yalnız düzgün istifadə edildikdə, düzgün ardıcılıqda olduğunda və biletə göstərilən tarifə və çıxış nöqtəsinə uyğun qəbul edilməsi haqqında sərnəşinlərə məlumatın verilməsi. Biletə düzgün istifadə edilməmə və ya uçuş kuponlarının ardıcılığının pozulması, daşıma 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 sərnəşinlərə məlumatın verilməsi.
- vi. Bileti rəsmiləşdirməzdən əvvəl sərnəşinin tipoloji tariflərə (məsələn, dənizçi, rezident və dövlət qurumları üçün) və ya turoperator (TO) tariflərinə uyğunluğunun yoxlanılması və sərnəşinə, Aviaşirkət istənilən vaxt uyğunluğu təsdiq edən sənədi tələb edə bilməsi haqqında məlumatın verilməsi. Aviaşirkət sərnəşin ilə hesablaşma aparmaq hüququna malikdir və ya alternativ olaraq Turizm agentinə ADM-in təqdim edilməsi (məsələn, xüsusi TO tarifləri ilə biletləri olan sərnəşinlərin bu kiimi tariflərlə səyahət etmək hüquqlarının olmaması).

- vii. ADM mübahisələndirildikdə, cavabın konkret və ətraflı olması, eləcə də AZAL-ın ADM-də göstərilən ünvanına müvafiq təsdiqedicə 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 aviasirkətin sərnişinlə əlaqə 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.

B. "Azərbaycan Hava Yolları" aviasirkətinin 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 məqsədilə, pozuntuların həcm və növlərinin orta səviyyədən çox olduğu hesab edildiyi halda, müvafiq Agentlə ən uyğun tənzimləmə tədbirlərinin razılaşdırılması.
"Azərbaycan Hava Yolları" aviasirkətinin 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 aviasirkətin əlaqə məlumatları, hər hansı mübahisə ilə bağlı kommunikasiya məqsədilə istifadə edilməməlidir.