

**Эффективно с 01 ноября 2025 года**



**«Азербайджан Хава Йоллары» (J2) - Политика по агентским дебиторским уведомлениям (ADM) для всех агентов и участников систем BSP/ARC**

**Уважаемый партнер,**

Авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» рассматривает Вас как ключевого делового партнера. Мы рассчитываем на Вашу поддержку и сотрудничество для эффективного внедрения наших агентских дебиторских уведомлений (ADM). Таким образом, «Азербайджан Хава Йоллары» выражает желание сделать свою политику ADM прозрачной для всех туристических агентств посредством данного обновления. Вы уже получили новую политику по срокам оформления билетов и обновленные рекомендации по нарушениям правил бронирования. Данное уведомление призвано предоставить полную информацию о процессе выставления ADM в контексте всех действий, связанных с системой анализа и контроля бронирований Revenue Integrity.

**Правовой статус**

ADM — это законный инструмент учета, используемый авиакомпаниями для взыскания средств или для внесения корректировок в агентские транзакции, связанные с оформлением и использованием Перевозочных документов. Возможны и альтернативные варианты использования ADM: агентские дебиторские уведомления могут также выставляться для списания средств, которые не связаны напрямую с Перевозочными документами, например, депозиты или штрафы за продажи групповых перевозок, неправомерное использование Глобальной дистрибутивной системы (GDS), а также за нарушения правил бронирования или времени оформления билетов (TTL) и другие подобные случаи.

«Азербайджан Хава Йоллары» будет выставлять ADM в рамках Плана выставления счетов и урегулирования расчетов (BSP) / Системы взаиморасчетов и отчетности авиакомпаний (ARC). Участники, а также агенты, не являющиеся участниками системы BSP/ARC, могут получить ADM за неправильное оформление билетов, отчетности и другие запрещенные практики бронирования, которые не соответствуют правилам бронирования и оформления билетов «Азербайджан Хава

Йоллары», что приводит к утечке доходов и потере возможности получения дохода. При необходимости «Азербайджан Хава Йоллары» будет ссылаться на соответствующие резолюции ИАТА.

Обязанности туристических агентов изложены в резолюции ИАТА 824, в которой указано, что агент должен оформлять билеты в соответствии с тарифами Перевозчика, правилами тарифов, общими условиями перевозки и письменными инструкциями, предоставленными перевозчиком агенту (например, уведомление, циркуляр, руководство и т. д.). Авиакомпания имеет право проводить аудит и отправлять ADM за все транзакции, которые не были выполнены в соответствии с требуемой практикой бронирования и оформления билетов. Авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право пересматривать сумму и изменять процесс выставления ADM. В случае, если агент не предоставит убедительных доказательств, он обязан выплатить авиакомпании сумму, указанную в ADM.

Если агент-участник системы ИАТА/ARC решает установить коммерческие отношения с агентом, не являющимся участником ИАТА/ARC, такие коммерческие отношения полностью ложатся на его ответственность. Агент, который оформляет билеты, несет ответственность за недобросовестное выполнение своих обязанностей, и ADM будут выставляться агенту, который оформляет билеты соответственно, независимо от его местонахождения. Это также касается:

- Агентов по оформлению билетов, являющихся участниками системы ИАТА/ARC, которые оформляют билеты от имени компании, не являющейся участником ИАТА/ARC, при этом бронирование было сделано агентом, не аккредитованным в системе ИАТА/ARC.

Такие ADM будут обрабатываться в соответствии с резолюцией ИАТА 850М.

#### **Авиакомпания «Азербайджанские Авиалинии» будет выставлять ADM в следующем порядке:**

1. При выявлении вышеуказанных нарушений «Азербайджан Хава Йоллары» информирует Агента в письменной форме или через BSP Link с указанием типа нарушения и размера штрафа.
2. Агенты имеют право оспорить предъявленный ADM в рамках опубликованных правил ИАТА посредством функции «ADM Dispute» через BSPLink (каждый штраф может быть оспорен только один раз). В процессе оспаривания, после включения в «ADM Dispute» всех сопутствующих документов или информации, Перевозчиком будет произведена повторная проверка и принято соответствующее решение с учетом возражений в рамках правил ИАТА.
3. ADM, применяемый при каком-либо нарушении правил в системе бронирования, также должен быть оплачен Агентом в полном объеме.
4. **Обращаем ваше внимание на** то, что в случае проведения процедуры Возврата не по правилам тарифов (при получении разового разрешения от Авиакомпания), Возврат должен быть оформлен через Refund Application в BSP link.
5. ADM могут быть выставлены в течение одного года с даты оформления билетов, за исключением следующих условий:
  - Если присутствует сегмент другой авиакомпании, ADM может быть применен в течение одного года со дня выставления претензии другой авиакомпании к авиакомпании «AZAL»;
  - Если билет был возвращен, в течение года с даты возврата;
  - Для бронирований, по которым оформление авиабилета не осуществлено (билет не был выписан) - в течение одного года с даты первого полетного сегмента ;
  - Для агентов BSP – крайний срок применения штрафа определяется в соответствующих правилах и положениях ИАТА.

## Область действия/ политика выставления ADM

Настоящая матрица определяет различные нарушения или несоблюдение требований, которые могут стать основанием для выставления ADM, то есть выставлению штрафа агенту по бронированию/оформлению билетов. Указанные нарушения включают, но не ограничиваются, следующими:

Таблица 1 — Матрица ADM

№	Перечень нарушений	Размер штрафа
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 самым искусственное продление установленного Time Limit	<b>35 евро</b> за каждый PNR
2.	Создание фиктивных или тестовых бронирований с использованием активного режима бронирования GDS (вне тестового режима), включая введение фиктивных имен пассажиров в PNR	<b>50 евро</b> за каждое место в PNR
3.	Удержание мест, выбранных в системе, на экране более 30 минут без создания фактического PNR и без разумных причин (форс-мажор)	<b>50 евро</b> за каждое удержанное место
4.	При повторении фактов удержания мест на экране без создания PNR одним и тем же Агентом более 3 (трех) раз в течение одного месяца	<b>200 ЕВРО</b> за каждое удержанное место
5.	<b>Многократное перебронирование полетных сегментов</b> определяется как многократная отмена и повторное бронирование одного и того же маршрута для одного и того же пассажира, независимо от класса и бронирования PNR, с целью обойти или продлить сроки оформления билета, удержать места в резерве или найти более выгодный класс бронирования.  Допускается максимум 4 перебронирования; любые дополнительные перебронированные и отмененные сегменты будут считаться многократным перебронированием.	<b>10 евро</b> за место
6.	Отсутствие в PNR паспортных данных пассажира, введение заведомо фиктивных паспортных данных на рейсах авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары», не перечисленных в п.7 настоящей Политики.	<b>50 евро</b> за каждый PNR и компенсация причиненных убытков по усмотрению Перевозчика

7.	Отсутствие в PNR паспортных данных пассажира, введение заведомо фиктивных паспортных данных (если данное требование является обязательным) на рейсах авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары» по маршруту Баку-Пекин-Баку, Баку-Лондон-Баку, городов Российской Федерации и Республики Беларусь, либо рейсах авиакомпаний-партнеров	<b>50 евро</b> за каждый PNR и компенсация причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
8.	<b>Создание дубликатов бронирований</b> – когда создается более одного бронирования для одного и того же пассажира в одной или нескольких системах GDS, созданных одним и тем же агентством. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Один и тот же номер рейса на ту же или другую дату, включая как активные, так и неактивные сегменты в записи PNR, которые не были удалены или остались неактивными;</li> <li>- Разные номера рейсов для одних и тех же пунктов вылета и прилета на одну и ту же или на другую дату;</li> <li>- Разные пункты назначения на ту же или другую дату;</li> <li>- Один и тот же или близлежащий аэропорт;</li> <li>- Похожие маршруты, забронированные у другой авиакомпании/ у авиакомпании, работающей по код-шерингу/ совместной авиакомпании и «Азербайджан Хава Йоллары».</li> </ul>	<b>35 евро</b> за место
9.	Не аннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки(АННУЛИРОВАНИЕ/ВОЗВРАТ/ПОВТОРНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ/ОБМЕН)	<b>35 евро</b> за место и компенсация причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
10.	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	<b>35 евро</b> за место и компенсация причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
11.	Неинформирование 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	Штраф в размере стоимости билета, а также возмещение всех необходимых расходов и выплата компенсации пассажиру
12.	Изменение полетных сегментов в PNR по оформленному билету без переоформления билета в установленные правилами тарифа сроки	<b>35 евро</b> за место
13.	Аннулирование полетных сегментов в PNR с выписанными билетами и/или аннулирование/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица	<b>35 евро</b> за место

14.	Все неактивные сегменты (HX, NO, UN, UC, SC, US или WK) должны быть удалены из PNR GDS не позднее, чем за 24 часа до вылета. За неактивные сегменты, которые не были отменены за 24 часа до вылета, будет начисляться штраф для возмещения затрат, установленный авиакомпанией «Азербайджан Хава Йоллары».	<b>35 евро</b> за место
15.	Пассивные сегменты и обход системы бронирования	<b>35 евро</b> за место
16.	Обход системы бронирования - Для бронирований континентальных рейсов, созданных с нарушением правил пользования системой (в/из Азии, Европы, Ближнего Востока)	<b>500 евро</b> на пассажира
17.	Скрытое групповое бронирование	<b>35 евро</b> за место
18.	Бронирование для обучения/тестирования	<b>35 евро</b> за место
19.	Изменение имени	<b>50 евро</b> на одного пассажира
20.	Незавершенные бронирования— бронирования, которые не завершены командой окончания транзакции (End of Transaction)	<b>25 евро</b> за место
21.	Передача PNR или бланков билетов другим агентам (лицам) через GDS, оформление билетов в офисах продаж Агента, забронированных в системе бронирования Агента без Сертификата соответствия или другой организацией, не являющейся его субагентом	<b>50 евро</b> за полетный купон и штраф согласно правилам тарифа
22.	Неправильный уровень тарифа, нарушение применимых правил тарифа (включая применимую скидку на тариф для детей, младенцев и т.д.)	<b>50 евро</b> за полетный купон в билете/EMD/MCO/EBT и компенсация причиненных убытков
23.	Неправильный уровень сборов (такс)	<b>50 евро</b> за билет и возмещение причиненных убытков поусмотрению Перевозчика.
24.	Неправильно оформленный возврат/изменение билета (включая невзимание или неправильный расчет штрафов за возврат/изменение)	<b>50 евро</b> за билет и возмещение причиненных убытков поусмотрению Перевозчика.

25.	Намеренное применение необоснованных скидок SD, CHD и INF	1000 евро за полетный купон возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
26.	Оформление авиабилетов с неподтвержденным статусом (HL, HN, RQ и т.д.), без указания PNR в соответствующем поле, оформление авиабилетов без ввода автоматической маски билета в систему, внесение каких-либо изменений в автоматическую маску авиабилета	50 евро за место
27.	Неправильный тарифный код fare basis/класс бронирования, используемый для оформления билетов на сегменты, выполняемые другой авиакомпанией в рамках соглашения «Интерлайн»	50 евро за каждый полетный купон и возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
28.	Изменение даты вылета, требующее оплаты дополнительного штрафа, осуществляется только посредством операции оформления нового электронного авиабилета («Exchange-Reissue»), при этом штраф за изменение («Change Penalty») должен быть включен в авиабилет и отражен в его общей стоимости.	200 евро за каждый билет
29.	Намеренное изменение или фальсификация «Маршрутной квитанции»	500 евро за каждый факт
30.	Оформление авиабилетов/подтверждение даты вылета для лиц, включенных в список нежелательных пассажиров авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары»	500 евро за каждого пассажира, включенного в список нежелательных пассажиров
31.	Аннулирование со статусом «Void» через 3 (три) часа с момента оформления электронных билетов, но не менее, чем за 3 часа до времени вылета, указанного в авиабилете на рейсы ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары», запрещено. Аннулирование запрещено при неявке пассажира на рейс (в таких случаях возврат должен производиться в соответствии с правилами тарифа).	50 евро и штраф согласно правилам тарифа

32.	Нарушение правил оформления билетов для отдельных категорий пассажиров с запросами специальных услуг (EXST/CBBG и т.п.), установленных Перевозчиком	<b>25 евро</b> за сегмент полета и возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика.
33.	Специальное питание на всех рейсах «Азербайджан Хава Йоллары» предоставляется по предварительному запросу через ремарку (SSR) более, чем за 20 часов до вылета. При запросе специального питания менее, чем за 20 часов до вылета, специальное питание не будет предоставлено. Информацию о видах специального питания можно найти по ссылке:  <a href="https://www.azal.az/ru/service/catering">https://www.azal.az/ru/service/catering</a>	<b>10 евро</b> за каждый факт нарушения и возмещение убытков, причиненных перевозчику и пассажиру
34.	Бронирование и продажа авиабилетов на рейсы авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары» по цене ниже стоимости перевозки, рассчитанной и отображаемой в системе бронирования	<b>25 евро</b> за полетный купон. Авиакомпания оставляет за собой право отключать от ресурсов продаж авиакомпании агентство (в том числе, субагента агентства), которое допустило подобные нарушения на любом или на всех каналах продаж, без предварительного уведомления.
35.	<b>Нарушения O&amp;D Бронирования, созданные без использования фактической доступности O&amp;D (Origin &amp; Destination), по которой пассажир планирует путешествовать. Вся цепочка перелетов должна продаваться как единый O&amp;D от фактического пункта отправления пассажира до фактического пункта назначения. Если агент не соблюдает рекомендованные методы бронирования, любые обнаруженные PNR без выписанных билетов будут отменены, а по выписанным билетам будет выставлено ADM (Agency Debit Memo).</b>	<b>50 евро</b> за каждое нарушение правил перевозки. Штраф за каждый полетный купон в размере максимального тарифа в соответствующем классе обслуживания на использованном участке

36	<p><b>Нарушения РОС</b>  <b>Создание сегмента(ов) вне правильной последовательности бронирования согласно дате путешествия, по которой пассажир намерен совершить поездку, с целью обхода инвентаря авиакомпании для получения мест в RBD, которые могли быть недоступны в момент запроса.</b>  <b>Если агент не соблюдает рекомендованные методы бронирования, любые обнаруженные PNR без выписанных билетов будут отменены, а по выписанным билетам будет выставлено ADM (Agency Debit Memo).</b></p>	<p><b>50 евро</b>  за каждое нарушение правил перевозки. Штраф за каждый полетный сегмент в размере максимального тарифа в соответствующем классе обслуживания на использованном участке</p>
37.	<p>Отсутствие оформленного EMD при бронировании посредством ASR мест повышенной комфортности в салоне эконом класса воздушного судна или оформление EMD без подтверждения выбранного места Авиакомпанией или после отмены выбранного места.</p>	<p><b>25 евро</b>  за каждый сегмент полета и возмещение понесенных убытков по усмотрению Перевозчика</p>
38.	<p>«Азербайджан Хава Йоллары» вводит полный запрет на предоставление скидок (за исключением одобренных авиакомпаний) при продаже авиабилетов на рейсы «Азербайджан Хава Йоллары» через интернет-ресурсы и требует обязательного отображения информации о фактическом перевозчике на интернет-ресурсах агентов (ОТА).  Стоимость авиабилета, указанная в маршрутной квитанции (тариф + таксы и сборы), должна соответствовать опубликованной итоговой стоимости, рассчитанной в GDS на территории страны начала перевозки, а валюта платежной транзакции должна соответствовать валюте, указанной в авиабилете. Сбор Агента (в случае его наличия) должен указываться отдельно.</p>	<p>При выявлении фактов предоставления скидок(за исключением одобренных авиакомпанией) от итоговой стоимости перевозки (тариф + таксы и сборы), и/или иных нарушений (в том числе, предоставления ложной информации об итоговой стоимости перевозки на метапоисковых ресурсах), «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право в одностороннем порядке отключить валидатор агентства, осуществившего оформление перевозки, от ресурсов авиакомпании, без предварительного уведомления.</p>

<p><b>39.</b></p>	<p>«Азербайджан Хава Йоллары» вводит полный запрет на предоставление скидок (за исключением одобренных авиакомпаний) при продаже авиабилетов на рейсы «Азербайджан Хава Йоллары» через интернет-ресурсы и требует обязательного отображения информации о фактическом перевозчике на интернет-ресурсах агентов (ОТА).</p> <p>Стоимость авиабилета, указанная в маршрутной квитанции (тариф + таксы и сборы), должна соответствовать опубликованной итоговой стоимости, рассчитанной в GDS на территории страны начала перевозки, а валюта платежной транзакции должна соответствовать валюте, указанной в авиабилете. Сбор Агента (в случае его наличия) должен указываться отдельно.</p>	<p>При выявлении фактов предоставления скидок (за исключением одобренных авиакомпаний) от итоговой стоимости перевозки (тариф + таксы и сборы), и/или иных нарушений (в том числе, предоставления ложной информации об итоговой стоимости перевозки на метапоисковых ресурсах), «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право в одностороннем порядке отключить валидатор агентства, осуществившего оформление перевозки, от ресурсов авиакомпании, без предварительного уведомления.</p>
<p><b>40.</b></p>	<p>Информация о фактическом перевозчике должна быть четко указана на странице отображения результатов поиска рейсов и на экране расписания без каких-либо дополнительных действий со стороны клиента. Также данные о фактическом операторе рейса должны в корректном виде передаваться на метапоисковые ресурсы.</p>	<p>При выявлении фактов некорректного отображения оператора рейса, «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право в одностороннем порядке отключить валидатор агентства, осуществившего оформление перевозки, от ресурсов авиакомпании без предварительного уведомления.</p>
<p><b>41.</b></p>	<p>Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа/такс/сборов или некорректным оформлением билета по вине GDS</p>	<p>Возмещение понесенного убытка по усмотрению Перевозчика.</p>

42.	Причинение в результате действий, решений или бездействия Субагента материального ущерба авиакомпании, пассажиру или Агенту при реализации пассажирских перевозок, что подтверждается соответствующими документами	Помимо вышеуказанных штрафов, сумма причиненного материального ущерба возмещается Агентом авиакомпании «AZAL» в размере 100%
43.	Нарушение Агентом в какой-либо форме правил бронирования или выписки авиабилетов, повлекшее собой причинение ущерба Перевозчику. Неправильное/неполное оформление билетов и прочих документов (согласно правилам фактического перевозчика и Руководства по оформлению билетов ИАТА)	<b>50 евро</b> за каждый сегмент полета и возмещение причиненных убытков по усмотрению Перевозчика
44.	<b>Нарушение правил оформления билетов в рамках Корпоративного соглашения</b>	<b>500 евро</b> за сегмент полета
45.	Нарушение процедур ВОЗВРАТА и ОБМЕНА (REFUND и EXCHANGE)	<b>50 евро</b> за сегмент полета
46.	Нарушение условий ПРИЛОЖЕНИЯ 2	Корпоративный код аннулируется, а договор расторгается.

## Процесс выставления ADM

В соответствии с резолюцией ИАТА 850М:

- a) ADM будет выставляться в отношении перевозочных документов «Азербайджан Хава Йоллары» (771), оформленных агентом или по его запросу, независимо от того, какие авиакомпании включены в маршрутную квитанцию перевозочного документа J2.
- b) Все билеты «Азербайджан Хава Йоллары» должны быть оформлены в электронной форме. В случае оформления бумажного билета авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» имеет право выставить штраф, который будет взиматься посредством ADM.
- c) Для покрытия расходов на процесс аудита, «Азербайджан Хава Йоллары» взимает административный сбор в размере 7,00 евро (или эквивалент в локальной валюте) за каждый ADM, идентифицируемый по коду MF. Данный сбор аннулируется только в случае полного признания авиакомпанией «Азербайджан Хава Йоллары» факта неправомерного выставления ADM. «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право пересматривать размер административного сбора путем направления предварительного уведомления или без него.
- d) С 1 октября 2024 года административный сбор за обработку GDS ADM будет установлен в размере 25 евро за ADM.
- e) ADM также может использоваться для взыскания штрафа за каждое место, которое не соответствует согласованной норме материализации для групповых продаж.

- f) «Азербайджан Хава Йоллары» будет стремиться предоставить как можно больше информации в ADM, чтобы обосновать причины выставления штрафа.
- g) ADM будут выставляться за каждую конкретную транзакцию; однако несколько транзакций могут быть объединены в один ADM, если причина выставления ADM одинакова для одного и того же агента.
- h) За злоупотребления системой GDS будут выставляться ADM, если общая сумма нарушений, перечисленных в настоящем документе (создание дубликатов бронирований, отмена и повторное бронирование сегмента, создание фиктивных имен, недействительных номеров рейсов, неактивных бронирований, недействительного класса бронирования и прочие нарушения), равна или превышает пятьдесят евро (50 евро) в течение периода аудита. Данная сумма может быть пересмотрена.

Примечание: J2 оставляет за собой право повышать ADM в случаях неоднократного нарушения правил независимо от минимального размера ADM по мере необходимости.

- i) Если «Азербайджан Хава Йоллары» выставляет ADM за несоблюдение правил тарифа, то применяется общий принцип повышения тарифа до следующего применяемого тарифа.
- j) «Азербайджан Хава Йоллары» будет выставлять более одного ADM в отношении одного и того же оригинального билета только в случае применения различных, не связанных между собой штрафов. Это не относится к случаям, когда ADM отменяется и выставляется заново по той же причине, но на другую сумму.
- к) «Азербайджан Хава Йоллары» будет выставлять ADM через BSPLINK/ARC в соответствии с применимыми инструкциями BSP/ARC.
- l) «Азербайджан Хава Йоллары» придерживается соответствующих местных процедур BSP/ARC, предоставляя агентам минимальный срок для рассмотрения выставленного ADM и его оспаривания.
- m) Для случаев корректировки возвратов, ADM будет выставляться только в течение девяти месяцев с даты расчетов по системе BSP (settlement date), на которую был произведен взаиморасчет по документу. В случае, если период выставления штрафа выходит за пределы данного срока, штраф будет выставлен методом прямого выставления счета.
- n) ADM/ACM могут обрабатываться через BSP/ARC в течение максимального периода в 30 дней после того, как против агента были приняты стандартные меры, в соответствии с Разделом 1.0 Приложения «А» Резолюции ИАТА 818g.
- o) Для любого ADM, выставленного через системы BSP/ARC, дата выставления считается датой получения агентом. Агентам настоятельно рекомендуется ежедневно отслеживать ADM через BSP/ARC.
- р) Для агентов, не аккредитованных в системах BSP/ARC, ADM будут рассылаться соответствующим местным офисом

«Азербайджан Хава Йоллары».

- q) Для функции обеспечения целостности доходов Revenue Integrity любое выявленное нарушение правил бронирования со стороны агента, не являющегося членом ИАТА, приводит к немедленному блокированию этого агента.
- r) Период аудита определяет частоту проведения аудита и может производиться на еженедельной основе, раз в две недели или ежемесячно.

### **Политика по оспариванию ADM**

- a) Авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» будет стремиться своевременно обрабатывать отклоненные или оспариваемые ADM в соответствии с применимыми резолюциями и правилами ИАТА. Если агент оспаривает ADM в течение установленного периода для оспаривания, при условии, что спор был отправлен по адресу, указанному в рассматриваемом ADM, авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» будет прилагать усилия для своевременного рассмотрения отклоненных или оспоренных ADM в соответствии с применимыми резолюциями и правилами ИАТА. Туристические агенты могут оспаривать ADM в соответствии с «периодом оспаривания», применяемым согласно практике соответствующей страны/рынка BSP/ARC. «Азербайджан Хава Йоллары» рассмотрит причины, по которым был оспорен ADM, и подтвердит обоснованность, если будет доказано, что штраф был выставлен ошибочно/не подлежит выставлению и/или будут предоставлены доказательства, которые опровергают требования по взысканию.
- b) По всем неразрешенным спорам «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право вычесть оспариваемую сумму из соответствующего бонусного вознаграждения по программе поощрения агентов.
- c) «Азербайджан Хава Йоллары» ожидает, что турагенты не будут оспаривать ADM, если причина является обоснованной и доказательства обратного отсутствуют, и будут подавать все споры в соответствии с применимыми руководящими принципами BSP/ARC. Если спор признан недействительным или доказательства обратного не представлены, будет применяться административный сбор в размере 7,00 евро за каждый ADM.

### **Ответственность агентов по бронированию/оформлению билетов и авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары»**

В данном разделе четко определяются роли и требования, предъявляемые к агентам по бронированию/оформлению билетов, а также к авиакомпании.

#### **А. Ответственность Агентов по бронированию/оформлению билетов:**

- i. Оформлять билеты в соответствии с тарифами, правилами, общими условиями перевозки и инструкциями, предоставляемыми Перевозчиком. Обязанности туристических Агентов изложены в Резолюции ИАТА 824.
- ii. При необходимости информировать пассажиров о том, что Авиакомпания оставляет за собой право проводить проверки относительно оплаты разницы между оплаченным и применимым тарифом.  
В случае отказа авиакомпания оставляет за собой право отказать пассажиру в посадке на

борт.

- iii. Информировать пассажиров о том, что Авиакомпания будет принимать пассажиров по каждому полетному купону только при их правильном использовании, в правильной последовательности, начиная от пункта отправления в соответствии с тарифом, указанным в билете. Любое неправильное использование билета или использование полетных купонов не в порядке их следования приведет к недействительности всего билета.
- iv. Переписывать билет (re-issue) в случае внесения изменений в детали рейса/даты/класс бронирования после первоначального оформления билета и всегда, когда требуется оплата сбора или разницы в тарифе. Билеты должны быть переоформлены независимо от того, предусмотрено ли дополнительное взыскание (ADC) или нет.
- v. Информировать пассажиров о том, что Авиакомпания оставляет за собой право доначислить любую разницу в налогах, взимаемых соответствующими государственными органами.
- vi. Проверять права пассажира на специальные тарифы (например, тарифы для моряков, резидентов и государственных служащих) или тарифы туроператора (ТО) перед оформлением билета и информировать пассажиров о том, что Авиакомпания может в любое время запросить подтверждение права на использование этих тарифов. Авиакомпания оставляет за собой право урегулировать вопрос напрямую с клиентом или, в качестве альтернативы, выставить ADM туристическому Агенту (например, когда пассажиры приобрели билеты по специальным тарифам для туристических операторов (ТО), но не соответствуют требованиям для их использования).
- vii. Проводить обучение своего персонала в случае оспаривания ADM. Ответ должен быть детальным и конкретным, а вся необходимая подтверждающая информация должна быть отправлена в AZAL по адресу, указанному в ADM.
- viii. Не оспаривать ADM, если причина является действительной, а доказательства обратного отсутствуют.
- ix. Инициировать все споры в соответствии с правилами BSP/ARC.
- x. **Контактные данные пассажира**

В процессе бронирования контактная информация пассажира (адрес электронной почты или номер телефона) должна быть правильно введена в соответствующее поле, если авиакомпании необходимо связаться с пассажиром. Если с пассажиром не удалось связаться из-за неправильных контактных данных, ответственность лежит на агентстве.

- xi. **Агент должен сообщить трансферному пассажиру, что «если трансфер был оплачен по одному типу билета/тарифному компоненту и пассажир не приобрел заранее оговоренную услугу Azal Strop Over, багаж будет зарегистрирован до конечного пункта назначения и не будет выдан в транзитном аэропорту». В случае злоупотребления или нелогичного использования маршрута агент будет подвергнут штрафным санкциям в соответствии с действующими правилами ADM.**

#### **В. Ответственность «Азербайджан Хава Йоллары»:**

- i. Стремиться минимизировать нарушения при оформлении/обмене или возврате билетов посредством проведения аудита.
- ii. Предоставлять как можно больше информации и деталей о причине выставления штрафов, чтобы обеспечить точность.
- iii. Для предотвращения повторения нарушений согласовать с соответствующим Агентом наиболее подходящие корректирующие меры, если объем и типы нарушений оцениваются выше среднего. Коммерческий менеджер «Азербайджан Хава Йоллары» попытается решить эти вопросы в двустороннем порядке с соответствующим Агентом.

#### **Контактные данные и запрос информации**

Все споры по ADM, а также запросы на предоставление дополнительной информации или подтверждения следует направлять на указанный ниже адрес электронной почты.

Адрес электронной почты: [adm@azal.az](mailto:adm@azal.az)

Контактные данные авиакомпании, указанные в ADM, не должны использоваться для урегулирования споров.







