

Azerbaijan Airlines (AZAL)

План Обслуживания Пассажиров на рейсах AZERBAIJAN AIRLINES в/из США

План Обслуживания Пассажиров был разработан в соответствии с Правилами Министерства Транспорта США (DOT) в отношении вылета или прилета международных рейсов в соответствующих аэропортах США. В Плане Обслуживания Пассажиров наши Пассажиры могут найти информацию, охватывающую особенности политики, процедуры, услуги AZERBAIJAN AIRLINES и исключения из правил. AZERBAIJAN AIRLINES и впредь будет принимать необходимые меры в направлении усовершенствования Плана в целях повышения уровня обслуживания пассажиров.

Предложение наиболее низких доступных тарифов

AZERBAIJAN AIRLINES предложит наиболее низкие доступные тарифы, которыми могут воспользоваться Пассажиры в отношении запрашиваемой даты, рейса и класса обслуживания на нашем веб-сайте (www.azal.az). При обращении в наш Колл центр или в билетные кассы в аэропорту, пассажиры будут проинформированы о том, возможно ли приобрести авиабилеты на запрашиваемых условиях через веб-сайт авиакомпании. По запросу наши сотрудники Колл центра или билетных касс в аэропорту будут искать более дешевые альтернативные маршруты, если график путешествия Пассажира является гибким.

Уведомление Пассажиров об известных задержках, отменах и изменениях маршрутов

AZERBAIJAN AIRLINES стремится доставлять наших Пассажиров в пункт назначения вовремя и в соответствии с расписанием рейсов. Однако вследствие непредвиденных обстоятельств (**форс-мажор**), таких как погодные условия, обеспечение безопасности полетов, по эксплуатационным и сервисным причинам, могут возникнуть задержки, отмены рейсов или изменения маршрутов. В указанных случаях AZERBAIJAN AIRLINES принимает все необходимые меры, чтобы наши пассажиры, находящиеся в аэропорту и на борту самолета, были должным образом проинформированы в отношении статуса рейса.

AZERBAIJAN AIRLINES будет незамедлительно предоставлять пассажирам уведомления об известных задержках, отменах рейсов и изменениях маршрута в аэропорту США, на борту наших рейсов, через наш веб-сайт, через информационное табло аэропорта и при обращении

пассажира в наши колл-центры в течение 30 минут после получения информации о подобных изменениях, если данная задержка, отмена или изменение маршрута произошло за 7 или менее дней до запланированного времени вылета.

Если пассажир предоставил AZERBAIJAN AIRLINES его/ее действительную контактную информацию, мы постараемся уведомить клиента через электронную почту или по телефону. Политика AZERBAIJAN AIRLINES связываться с нашими клиентами заранее, когда это возможно.

Своевременная доставка багажа

AZERBAIJAN AIRLINES стремится доставлять зарегистрированный багаж Пассажиров в пункт назначения по расписанию.

В случае задержки багажа мы предпринимаем все возможные усилия, чтобы доставить его в течение 24 часов за нас счет, мы свяжемся с пассажиром, если зарегистрированный багаж содержит контактную информацию. В некоторых случаях доставка ошибочно отправленного багажа может вызвать определенные проблемы в связи с отсутствием бирки, или если на багаже не имеются контактные данные пассажира.

Пассажиры подают письменное уведомление о задержке доставки багажа сразу по прибытию в аэропорт назначения. Когда Пассажир сообщает о задержке в доставке багажа, используется система отслеживания багажа, чтобы осуществить поиск. Попытки отслеживания начинаются, как только сообщается о задержке в доставке.

AZERBAIJAN AIRLINES возместит пассажиру задержку в доставке багажа в соответствии с международными договорами и процедурами.

Бронирования, которые будут сохраняться без оплаты или отменяться без штрафа в течение определенного периода времени

Когда Пассажир выполняет бронирование через билетные кассы AZERBAIJAN AIRLINES в аэропорту или колл-центры авиакомпании, AZERBAIJAN AIRLINES разрешает, чтобы бронирование авиабилетов на рейсы в/из США сохранялось по указанному тарифу без оплаты, или аннулировалось без штрафа, по крайней мере, в течение 24 часов после того, как бронирование произведено, если бронирование выполняется, по крайней мере, за 7 дней или более до даты вылета.

В случае приобретения авиабилета на рейсы в/из США через веб-сайт, через билетные кассы AZERBAIJAN AIRLINES в аэропорту или колл-центры авиакомпании за 7 или более дней до вылета, пассажир может в течении 24 часов с момента приобретения данного авиабилета осуществить его полный возврат без удержания штрафов и сборов.

Предоставление быстрого возврата билетов

AZERBAIJAN AIRLINES обеспечит быстрый возврат суммы в отношении соответствующих билетов, приобретенных через веб-сайт авиакомпании, билетные кассы AZERBAIJAN AIRLINES в аэропорту или колл-центры авиакомпании после того, как компания AZERBAIJAN AIRLINES получит запрос Пассажира в дополнении с необходимыми документами.

Запросы на возврат могут быть поданы в офисы по продаже AZERBAIJAN AIRLINES или через веб-сайт в зависимости от места приобретения билета.

В случае приобретения билета у турагента, Пассажир должен обратиться в это турагентство.

В отношении покупок кредитной картой, AZERBAIJAN AIRLINES представит заявку на возврат денег кредитной карты в течение 33 рабочих дней после получения заполненного Пассажиром запроса о возврате. Банк, выдавший кредитную карту, должен возместить покупную цену в соответствии с условиями соглашения о кредитной карте. В отношении оплаты наличными, AZERBAIJAN AIRLINES выдаст Пассажирам возмещение в течение 7 рабочих дней с момента получения запроса Пассажира.

Возврат сумм при добровольном отказе Пассажира от полета, проводится по месту приобретения билета и регламентируется правилами применения тарифов.

Перед запросом возврата Пассажир должен убедиться, что бронирование было отменено. Пассажир должен обеспечить имя (имена) пассажира, адрес, номер кредитной карты, использованной при покупке, номер (а) билета (ов), дату отправления и прибытия, пункты отправления и назначения.

Вся информация о порядке возмещения билетов доступна на веб-сайте AZERBAIJAN AIRLINES.

Перевозка пассажиров с ограниченными возможностями

Авиакомпания AZERBAIJAN AIRLINES осуществляет безопасную, удобную и надежную перевозку пассажиров с ограниченными физическими возможностями, согласно правил Министерства транспорта США (14 C.F.R., Часть 382). При обслуживании пассажиров с ограниченными физическими возможностями, специалисты авиакомпании проявляют чуткость, доброту и уважение к данным пассажирам, стремятся обеспечить максимально возможные услуги как в аэропортах вылета и прилёта, так и на борту воздушного судна. При бронировании авиаперевозки, данной категории пассажиров необходимо заранее проинформировать Агента по продаже авиабилетов о специальных услугах, необходимых для осуществления авиаперелёта данными пассажирами. В зависимости от степени

ограниченности возможностей пассажира, авиакомпания AZERBAIJAN AIRLINES может предоставить:

- инвалидные коляски в аэропорту и на борту самолёта, помощь в посадке и высадке, предоставление амбулаторных лифтов;
- лифты, пандусы, чтобы помочь инвалидам пассажира, когда загрузочные трапы не доступны;
- помощь на борту с выделением мест, укладкой и извлечением ручной клади, столовая подготовка;
- специальные инвалидные носилки на борту самолёта для лежачих больных.

Для больных пассажиров и пассажиров с инвалидностью медицинские препараты, кресло-коляска, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

Слепой или глухой Пассажир может без доплаты перевезти собаку-поводыря в пассажирском салоне воздушного судна при условии наличия документа, подтверждающего специальную подготовку такой собаки, и при условии, что во время полета такая собака будет находиться у его ног в наморднике и на поводке. Собаке-поводырю отдельное кресло не предоставляется. Более полную информацию по правилам перевозки пассажиров с ограниченными физическими возможностями можно получить у Агентов авиакомпании по продаже авиабилетов и на веб-сайте авиакомпании: www.azal.az

Перевозка несопровождаемых детей

AZERBAIJAN AIRLINES принимает несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров с пяти (5) до четырнадцати (14) лет. Вам следует заранее забронировать услугу сопровождения детей. Билет для Вашего ребенка оплачивается по любому доступному классу. Детям от 5 до 12 лет предоставляется детская скидка в размере 25% от взрослого тарифа.

Им представляются отдельные места в салоне и норма бесплатного провоза багажа в соответствии с действующими правилами тарифов. Правила и дополнительная информация о принятии мер для путешествий несовершеннолетних пассажиров могут быть изучены на веб-сайте AZERBAIJAN AIRLINES.

Обслуживание не попавших на рейс пассажиров по принципу справедливости и последовательности в случае чрезмерных продаж

AZERBAIJAN AIRLINES не практикует продажи больше билетов, чем мест в самолете.

Однако в связи с эксплуатационными требованиями, техническими причинами, ограничениями, которые применяются для обеспечения безопасности определенных полетов, заменой широкофюзеляжных самолетов узкофюзеляжными, могут возникнуть случаи, когда пассажиры не могут быть размещены на забронированный рейс, даже если у них имеется билет, и они прошли регистрацию вовремя. Упомянутая ситуация называется чрезвычайные продажи.

Когда имеют место такие условия, AZERBAIJAN AIRLINES несет ответственность по организации первого доступного альтернативного размещения как можно более эффективно и/или произведения компенсации подобным пассажирам в соответствии с действующими Тарифами, Соглашениями с другими авиакомпаниями и правилами Министерства Транспорта США (DOT).

AZERBAIJAN AIRLINES не будет непреднамеренно отказывать в посадке любому пассажиру, пока персонал авиакомпании сначала не запросит о наличии добровольцев, которые могут добровольно отказаться от своих бронирований в обмен на определенную форму компенсации.

Пассажир будет иметь право на получение компенсации и транспортировку на альтернативном рейсе.

AZERBAIJAN AIRLINES предоставляет полные правила в отношении выплаты компенсаций, которые опубликованы на нашем веб-сайте в Договоре Перевозки. AZERBAIJAN AIRLINES будет следовать этим правилам, чтобы обеспечить должное обслуживание Пассажиров.

AZERBAIJAN AIRLINES должна проинформировать пассажиров о том, что если пассажир не проходит регистрацию вовремя или не соблюдает другие определенные требования, ему/ей может быть отказано в посадке без компенсации.

Предоставление информации о маршруте поездки, правилах аннулирования, правилах в отношении часто летающих пассажиров, доступности туалетных комнат и конфигурации самолетов

Пассажир должен использовать полетные купоны последовательно. Билет не будет акцептован и потеряет силу, если все купоны не используются в последовательности, указанной в билете.

Если Пассажир не использовал место, забронированное для него/нее в любом сегменте поездки, Пассажир должен проинформировать AZERBAIJAN AIRLINES о его/ее намерении продолжить путешествие по следующим сегментам маршрута.

Если Пассажир не проинформировал AZERBAIJAN AIRLINES о его/ее намерении продолжить путешествие, AZERBAIJAN AIRLINES может отменить бронирование места на каждый следующий участок маршрута без предварительного уведомления Пассажира.

Рекомендуется обратиться в колл-центр AZERBAIJAN AIRLINES в случае изменения маршрута.

Члены программы часто летающих пассажиров AZERBAIJAN AIRLINES могут ознакомиться с правилами AZAL-miles онлайн через веб-сайт. В нем изложены правила, ограничения и возмещение баллов.

AZERBAIJAN AIRLINES предоставит четкую информацию о политике и аспектах обслуживания, которые могут быть важны для Пассажира, на веб-сайте и через колл-центры AZERBAIJAN AIRLINES или через представителя в аэропорту. Пассажир может быть проинформирован о размещении кресел, важных условиях, применяемых к каждому типу билета, в том числе о правилах отмены бронирования.

Обеспечение хорошего обслуживания Пассажиров для кодшеринговых партнеров

Сотрудничество AZERBAIJAN AIRLINES и наших Кодшеринговых Партнеров нацелено на предоставление качественных условий для Пассажиров. Наша компания и наши кодшеринговые партнеры, Службы Аэропорта и Операционные Управления тесно сотрудничают для обеспечения последовательного и качественного обслуживания Пассажиров. Мы призываем наших кодшеринговых партнеров обеспечить обслуживание Пассажиров, сравнимое с нашим.

Своевременное уведомление Пассажиров об изменениях маршрута поездки

Если наши Пассажиры предоставляют нам их контактную информацию, AZERBAIJAN AIRLINES уведомит Пассажиров, используя информацию в его/ее бронировании, о любом изменении маршрута поездки до даты отправления.

Обеспечение реагирования на жалобы Пассажиров

AZERBAIJAN AIRLINES обязуется предоставлять быстрый ответ на жалобы наших Пассажиров и письменно подтверждать получение жалобы каждого Пассажира относительно регулярных рейсов AZERBAIJAN AIRLINES в течение 30 дней после ее получения, и направлять письменный ответ каждому заявителю в течение 60 дней с момента получения жалобы.

В трудных случаях, когда решаются сложные вопросы, перевозчик может предоставить содержательный ответ пассажиру в течение 60 дней, с учетом того, что перевозчик находится в курсе дел, может продолжать свое расследование, если необходимо, и отправить окончательный ответ, как только завершится расследование.

Все жалобы должны содержать следующую информацию:

- Номер билета / Код бронирования;
- Номер рейса, маршрут и даты путешествия;
- Имена пассажиров;
- Копии багажных бирок при необходимости;
- Полный почтовый адрес;
- Другие документы, которых Пассажир хочет представить перевозчику.

Все претензии, отправляемые через почтовую службу США, должны быть направлены региональному представительству AZERBAIJAN AIRLINES в Северной Америке:

Квниманию:

AZERBAIJAN AIRLINES (AZAL)

**Address: "Azerbaijan Airlines" CJSC
Terminal One
JFK International Airport
Jamaica, NY 11430**

Жалобы по факсу направляются по номеру: +994124374087

***Жалобы по электронной почте направляются по адресу:
customer@azal.az***

Полная информация о порядке подачи претензии доступна на веб-сайте AZERBAIJAN AIRLINES, в кассах AZERBAIJAN AIRLINES, при обращении к представителям, обслуживающим агентам компании.

Для того чтобы смягчить неудобства Пассажиров при отменах и потерях стыковок, вызванных по вине авиакомпании, мы:

- сделаем все возможное, чтобы связаться с вами заранее в отношении отмены рейса, используя контактную информацию в подтверждении бронирования;
- приложим усилия для подтверждения вас на следующий рейс, выполняемый нашей авиакомпанией, который имеет аналогичные классы сидений при необходимости повторного бронирования;
- предоставим информацию о вашем перебронировании на нашем веб-сайте и с помощью наших агентов аэропорта и агентов по бронированию.

Примечание: Некоторые из наших рейсов продаются или выполняются из пунктов, находящихся за пределами **Соединенных Штатов**, и эти рейсы могут подлежать правилам и предписаниям подобных пунктов. Мы будем соблюдать правила и предписания, которые применяются в пунктах вылета подобных рейсов. У вас есть договорные права и обязательства, связанные с воздушной перевозкой, по нашему Договору Перевозки.