

**“Azərbaycan Hava Yolları” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin  
“Sərnişinlərin, baqajın və yükün daşınması qaydaları”**

**Mündəricat**

1. Ümumi müddəalar
2. Terminlər, anlayışlar və ixtisarlər
3. Dövlət orqanlarının qanun və tələblərinə riayət edilməsi
4. Qaydaların dəyişməsi
5. Elektron bilet
- 5.1. Ümumi müddəalar
- 5.2. Biletin etibarlılığı
- 5.3. Xidmət sinfi
6. Marşrutda dayanma (STOPOVER)
7. Tarif və yığımlar
- 7.1. Tarif və yığımların tətbiqi barədə ümumi müddəalar
- 7.2. Güzəştlər
- 7.3. Tarif və yığımların ödənilməsi
8. Təxsisetmə (bronlaşdırma)
- 8.1. Ümumi müddəalar
- 8.2. Sərnişin haqqında məlumatlar
- 8.3. Təxsisin təkrar təsdiqi
- 8.4. Sərnişinin qeydiyyatla gəlməməsi (“NO-SHOW”)
9. İnzibati rəsmiyyətlər
- 9.1. Sərnişinin inzibati vəzifələri
- 9.2. Sərnişinin ölkə ərazisinə daxil olmasına icazə verilməməsi
- 9.3. Sərnişinin məsuliyyəti
- 9.4. Gömrük baxışı və aviasiya təhlükəsizliyi üzrə yoxlama
- 9.5. Qeydiyyatdan keçmiş Sərnişinin hava limanında həkim yardımı tələb edən xəstəliyi, yaralanması, doğuş hadisəsi, digər psixi, psixoloji və ya fizioloji təzahürləri, yaxud ölümü.
10. Sərnişinlərin daşınması
- 10.1. Sərnişinlərin qeydiyyatı və baqajın rəsmiləşdirilməsi
11. Sərnişinin daşınmasından imtina
- 11.1. Daşımada imtina hüququ
- 11.2. Hava gəmisinin kommersiya yüklənməsi üzrə məhdudiyətlər
12. Xüsusi kateqoriyalı sərnişinlərin daşınması
- 12.1. Fiziki imkanları məhdud olan sərnişinlərin daşınması
- 12.2. Hamilə, zahı qadınların və yeni doğulmuş körpələrin daşınması
- 12.3. Uşaqların daşınması
- 12.4. Qrupların daşınması
- 12.5. Faciəli hadisələr zamanı sərnişinlərin daşınması
- 12.6. Sərnişinlərin təsdiq olunmamış təxsis əsasında daşınması (“STANDBY”)
- 12.7. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə və onların müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslərin daşınması
- 12.7.1. Ümumi tələblər
- 12.7.2. Mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya olunan şəxslər

- 12.7.3. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə deportasiya olunan şəxslər
- 12.8. Həbsdə olan şəxslər
- 12.9. Hər-hansı ölkənin ərazisinə daxil olmasına icazə verilməyən şəxslərin daşınması – buraxılmayan sənişinlər (INAD).
- 12.10. Sənişinlərin çarter reyslərində daşınması
- 12.11. Biznes sinif sənişinlərinin daşınması
- 12.12. Tranzit və transfer sənişinlərinin daşınması
- 12.13. Tez-tez uçan sənişinlər üçün «AZAL Miles» proqramı
- 13. Daşıyıcılar arasında razılaşmalar
- 14. Ardıcıl daşıyıcılar
- 15. Baqajın daşınması
  - 15.1. Baqaj qismində daşımaya qəbul olunmayan əşyalar
  - 15.2. Baqajın daşıma üçün qəbul edilməsindən imtina hüququ
  - 15.3. Sənişinlərin və baqajın yoxlanılması hüququ
  - 15.4. Qeydiyyatata alınmış baqaj
  - 15.5. Baqajın pulsuz daşınma norması
    - 15.5.1. Ümumi müddəalar
    - 15.5.2. Yer konsepsiyası
    - 15.5.3. Çəki konsepsiyası
    - 15.5.4. Müvəqqəti xarakter daşıyan daşıma normaları
    - 15.5.5. İdman ləvazimatlarının daşınması
  - 15.6. Baqajın dəyərinin elan edilməsi
  - 15.7. Baqajın pulsuz daşınma norması şamil olunmayan xüsusi baqaj əşyaları
  - 15.8. Ödənişli (normadan artıq) baqaj
  - 15.9. Birgə baqaj
  - 15.10. Xüsusi daşıma şəraiti tələb edən baqajın daşınması
  - 15.11. Silahın və döyüş sursatının daşınması
  - 15.12. Qeydiyyatata alınmamış baqaj (əl yükü)
  - 15.13. Daşınmaya məhdud miqdarda qəbul olunan əşyalar və maddələr
  - 15.14. Təhlükəli deşici, kəsici əşyaların daşınması
  - 15.15. Diri heyvanların daşınması
  - 15.16. Müşayiət olunmayan baqaj
  - 15.17. Ölkədən kənara çıxışına icazə verilməyən sənişinlərin və hava gəmisinə minmək üçün gəlməyən sənişinlərin baqajı
  - 15.18. Baqajın emalı, çatdırılması və götürülməsi
  - 15.19. Sənişin tərəfindən götürülməyən, unudulmuş və ya səhv göndərilmiş baqaj
- 16. Yüklərin daşınması
  - 16.1. Ümumi müddəalar
  - 16.2. Yüklərin daşınmaya qəbul edilməsi şərtləri
- 17. Hərəkət cədvəli
- 18. Daşımada dəyişikliklər
  - 18.1. Qeydiyyat zamanı Sənişinin xidmət sinfinin dəyişdirilməsi
  - 18.2. Təxsisetməyə uyğun xidmətin təqdim edilməsi mümkün olmadığı hallarda xidmət sinfinin dəyişdirilməsi
  - 18.3. Uçuş cədvəlinin dəyişməsi ilə əlaqədar daşımada edilən dəyişikliklər (fors-major şəraitindən başqa)
  - 18.4. Reysdə təxsis edilmiş yerlərin artıq olması və ya hava gəmisinin tipinin dəyişməsi ilə əlaqədar daşımada edilən dəyişikliklər
- 19. Sənişinlərə xidmət göstərilməsi
  - 19.1. Ümumi müddəalar
  - 19.2. Sənişinlərə hava limanında xidmət göstərilməsi
  - 19.3. Sənişinlərə hava gəmisi bortunda xidmət göstərilməsi
  - 19.4. Sənişinin xəstəliyi səbəbindən uçuşun dayandırılması
  - 19.5. Uçuş zamanı davranış

20. Məbləğin qaytarılması
  - 20.1. Ümumi müddəalar
  - 20.2. Qaytarılan məbləğ
  - 20.3. Məbləğin qaytarılmasından imtina hüququ
  - 20.4. Öhdəliklərdən azad olma
21. Sərnişinlərin müraciəti (rəyləri, təklifləri, şikayətləri)
  - 21.1. Ümumi müddəalar
  - 21.2. Sərnişinlərin yazılı şikayətlərinə baxılması qaydaları
22. Aviaşirkətin, Sərnişinin və Yükgöndərənin (Yükalanın) məsuliyyəti
  - 22.1. Ümumi müddəalar
  - 22.2. Hava gəmisinin sərnişininin həyat və ya sağlamlığına zərər vurulmasına görə Aviaşirkətin məsuliyyəti
  - 22.3. Sərnişinin qeydiyyatda alınmış baqajının, yükünün və əl yükünün itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə görə Aviaşirkətin məsuliyyəti
  - 22.4. Baqajın və yükün itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə (korlanmasına) görə Aviaşirkətin məsuliyyətinin miqdarı
  - 22.5. Aviaşirkətin məsuliyyətini istisna edən şərtlər
  - 22.6. Yükgöndərənin (Yükalanın) məsuliyyəti
  - 22.7. Sərnişinin məsuliyyəti
23. Pretenziya və iddialar
  - 23.1. Pretenziya və iddiaların verilməsi qaydası
  - 23.2. Pretenziyalara baxılması qaydası
  - 23.3. İddialar və müddət
24. Sərnişinin məlumatlandırılması

## **1. Ümumi müddəalar**

1.1. Sərnişinlərin, baqajın və yüklərin daşınması qaydaları milli aviadaşıyıcı - “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin (sonra mətndə – «Aviaşirkət») sərnişinlərin, baqajın və yüklərin hava ilə daşınması üzrə fəaliyyətini tənzimləyən əsas normativ sənəddir və Aviaşirkət ilə müştərilərin qarşılıqlı münasibətlərini tənzimləyir.

Sərnişinlərin, baqajın və yüklərin daşınması qaydaları hava daşımalarına dair beynəlxalq hüquqi sənədlərə, Beynəlxalq Mülki Aviasiya Təşkilatının (ICAO) və Beynəlxalq Hava Nəqliyyatı Assosiasiyasının (IATA) tövsiyələrinə, Azərbaycan Respublikasının 2005-ci il 24 iyun tarixli 944-IIQ nömrəli «Aviasiya haqqında» Qanununa və Azərbaycan Respublikasının normativ hüquqi sənədlərinə əsasən işlənib hazırlanmışdır.

1.2. Bu Qaydalar uçuşların təhlükəsizliyini və xidmət keyfiyyətini lazımi səviyyədə təmin edən “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin hava gəmilərində sərnişin, baqaj və yüklərin daşınması şərtlərinin, habelə sərnişin, baqaj və yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması zamanı, bu daşımalara aidiyyəti olan xidmətlər də daxil olmaqla, subyektlərin məsuliyyət prinsipi və normalarının müəyyən edilməsi məqsədilə hazırlanmışdır.

1.3. Bu Qaydalar “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin işçi heyətinə, Xidmət üzrə agentlərə, Daşımaların satışı üzrə agentlərə, Aviaşirkətin sərnişinlərinə və yük müştərilərinə şamil olunur.

1.4. Xüsusi daşıma şərtləri ilə digər qaydalar nəzərdə tutulmadığı halda, bu Qaydalar həmin daşımaya aidiyyəti olan və “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin həyata keçirdiyi xidmətlər də daxil olmaqla, istənilən baqaj, yük və sərnişin daşınmasına tətbiq olunur.

1.5. Xidmət üzrə agentlər, Daşımaların satışı üzrə agentlər, Aviaşirkətin əməkdaşları və ya təmsilçiləri bu Qaydalara ciddi riayət etməlidirlər və onun müddəalarını təhrif etmək və ya dəyişmək hüququna malik deyillər.

## **2. Terminlər, anlayışlar və ixtisarlər**

### **2.1. Bu Qaydalarda göstərilən terminlər aşağıdakı mənaları ifadə edir:**

#### **AVIAŞİRKƏT**

tam formada – «Azərbaycan Hava Yolları» Qapalı Səhmdar Cəmiyyəti; ixtisar edilmiş formada - «AZAL» QSC;  
beynəlxalq mülki aviasiya təşkilatları üçün - “AZERBAIJAN AIRLINES” (AZAL).

#### **AVIASIYA TƏHLÜKƏSİZLİYİ**

—insan və maddi ehtiyatlar da daxil olmaqla, aviasiyanı qanunsuz müdaxilə aktlarından qorumaq üçün tətbiq olunan kompleks tədbirlər.

#### **XİDMƏT ÜZRƏ AGENT**

– Sərnişinlərə və baqaja yerüstü xidmət əməliyyatlarını həyata keçirmək məqsədilə Aviaşirkət tərəfindən səlahiyyətləndirilmiş şəxs.

#### **DAŞIMALARIN SATIŞI ÜZRƏ AGENT**

– Agent razılaşmasına müvafiq olaraq Aviaşirkətin reyslərinə və müvafiq səlahiyyətləri olduğu təqdirdə, digər Daşıyıcıların reyslərinə daşımaların satışı zamanı Aviaşirkətin maraqlarını təmsil etmək üçün təyin olunmuş şəxs (sonra mətndə – Agent).

### **BAQAJIN DAŞINMASI ZAMANI NÖQSANLAR HAQQINDA AKT (PIR - Property Irregularity Report)**

– bir və ya bir neçə Daşıyıcının hava gəmiləri ilə həyata keçirilən daşıma zamanı baqaja dəymiş ziyan (baqajın itməsi, əskik gəlməsi, zədələnməsi) aşkar edildikdən dərhal sonra, Sərnişin aerovağzalı rejim zonasından çıxılmazdan əvvəl, onun iştirakı ilə Aviaşirkət tərəfindən tərtib edilən, Aviaşirkət və Sərnişin tərəfindən imzalanan sənəd.

### **BAQAJ**

– Aviaşirkətin məsuliyyəti altında daşınma üçün qəbul edilən baqaj. Bunun əvəzində sərnişinə baqaj qəbzı və baqaj birkası verilir.

### **BAQAJI EYNİLƏŞDİRMƏ BİRKASI (BAQAJ BİRKASI)**

– qeydiyyatda alınmış baqajın, yəni sərnişin tərəfindən daşınma üçün Aviaşirkətin məsuliyyəti altına verilmiş baqajın eyniləşdirilməsi üçün Aviaşirkət tərəfindən verilən sənəd.

### **BAQAJ QƏBZİ**

– daşıma müqaviləsinə uyğun olaraq qeydiyyatda alınmış baqajın daşınması üçün daşıyıcı tərəfindən verilən qəbz.

### **BİLET**

– adi bilet (sərnişin bileti və baqaj qəbzı) – kağızda hazırlanan və daşıyıcı tərəfindən təsdiq olunan müəyyən nümunəli daşıma sənədidir, müqavilənin bağlandığını, habelə sərnişinin və onun baqajının hava daşınması şərtlərini təsdiq edir;

- daşıyıcının kompyuter məlumat bazasında yerləşdirilən və hava daşınması haqqında müqavilə sayılan adi biletin elektron analoqu. Bu bilet kağızda çap olunmuş adi aviabiletdə göstərilən məlumata analoji olan məlumatı tam şəkildə əks etdirir və qüvvədə olan elektron ticarət haqqında qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada hava daşımalarının elektron satışı prosesində tətbiq edilir.

### **TƏXSİSETMƏ (yaxud rezervasiya)**

– Sərnişinin daşınması üçün hava gəmisində müəyyən reysə və tarixə yerin əvvəlcədən sifariş edilməsi, yaxud baqajın (yükün) daşınması üçün hava gəmisində müəyyən reysə və tarixə həcm və tonnajın əvvəlcədən sifariş edilməsi.

### **VARŞAVA KONVENSİYASI**

– sadalanan sənədlərdən hansının Daşıma müqaviləsinə tətbiq ediləcəyindən asılı olaraq, aşağıdakı mənanı ifadə edəcəkdir:

- 12 oktyabr 1929-cu ildə Varşavada imzalanmış Beynəlxalq hava daşımalarına dair bəzi qaydaların unifikasiyası üçün Konvensiya (sonra mətndə - Varşava Konvensiyası);
- 28 sentyabr 1955-ci ildə Haaqada düzəlişlər edilmiş Varşava Konvensiyası;
- Monrealda 1 nömrəli Əlavə Protokolla (1975) düzəlişlər edilmiş Varşava Konvensiyası;
- Haaqada düzəlişlər edilmiş və Monrealda 2 nömrəli Əlavə Protokolla düzəlişlər edilmiş (1975)

Varşava Konvensiyası;

- Haaqada düzəlişlər edilmiş və Monrealda 4 nömrəli Əlavə Protokolla düzəlişlər edilmiş (1975) Varşava Konvensiyası;

- Qvadalaxara, Daşıyıcı olmayan şəxslərin həyata keçirdiyi beynəlxalq hava daşımalarına dair bəzi qaydaların unifikasiyası üzrə əlavə konvensiyalar (1961), Qvadalaxara şəhəri 18.09.1961.

## **MONREAL KONVENSIYASI**

- 28 may 1999-cu il tarixində Monreal şəhərində imzalanan “Beynəlxalq hava daşımalarının bəzi qaydalarının unifikasiyası üçün Konvensiya” (bundan sonra Monreal Konvensiyası)

## **YÜK GÖNDƏRƏN**

– Daşıyıcı ilə malların daşınması üçün bağlanılan müqavilədə tərəf olan və aviaqaimədə qeyd olunan şəxsdir

## **DAXİLİ DAŞIMALAR**

– Göndərilmə və təyinat məntəqəsi, habelə bütün nəzərdə tutulmuş dayanacaqlar Azərbaycanın ərazisində yerləşməklə sərnəşinlərin və onların baqajının daşınması.

## **MƏBLƏĞLƏRİN QAYTARILMASI**

– əvvəlcədən ödənilmiş, lakin istifadə edilməmiş və ya qismən istifadə edilmiş daşımının dəyərinin bir hissəsinin və ya bütün məbləğin tarifi ödəmiş Sərnəşinə və ya şəxsə (təşkilata) qaytarılması.

## **HAAQA PROTOKOLU**

- Beynəlxalq hava daşımalarına dair bəzi qaydaların unifikasiyası üçün Konvensiyaya düzəlişlər barədə Protokol (1955 ).

## **DÖVLƏT ORQANLARI**

– sərnəşinlər tərəfindən gömrük, valyuta, sərhad, sanitariya, baytarlıq və karantin qaydalarına riayət olunmasına nəzarət edən təşkilatlar, idarələr və onların bölmələri.

## **YÜK**

- baqaj və poçt istisna olmaqla, yük qaiməsi ilə rəsmiləşdirilən və hava gəmisində daşımaq üçün qəbul edilən əmlak, eləcə də yük qaiməsi ilə rəsmiləşdirilən müşayiət olunmayan baqaj;

## **YÜK QAİMƏSİ**

- yükün hava gəmisini ilə daşınması üçün müqavilənin bağlandığını, onun şərtlərini və yükün daşınmaya qəbul edildiyini təsdiq edən sənəd;

## **QRUP ŞƏKLİNDƏ DAŞIMA**

– Səyahət üçün ümumi məqsədi və eyni uçuş və enmə tarixi olan, biletin dəyərini qrup tarifi üzrə ödəmiş bir qrup şəxsin (ekonom sinifdə ən azı 10 nəfər və biznes sinifdə ən azı 6 nəfər, 2 yaşınadək uşaqlar nəzərə alınmadan) daşınması.

## **DEPORTASIYA OLUNMUŞ ŞƏXSLƏR**

- ölkəyə qanuni və ya qeyri-qanuni yollarla gəlmiş və bir müddət sonra dövlət orqanlarının sərəncamı ilə ölkədən çıxarılmaq əmri almış (mühafizəçilərlə müşayiət olunan və ya müşayiət olunmayan) şəxslər.

## **GÜNLƏR**

– təqvim günləri, bayram, istirahət və qeyri-iş günləri də daxil olmaqla, həftənin bütün yeddi günü, bir şərtlə ki, bildiriş təqdim edilərkən bildirişin göndərildiyi gün nəzərə alınmır və etibarlılıq müddəti müəyyən edilərkən biletin verildiyi gün və ya uçuşun başladığı gün nəzərə alınmır.

## **HAVA DAŞIMASI MÜQAVİLƏSİ**

– müəyyən edilmiş haqq müqabilində sərnişinin, baqajın və ya yükün təyinat məntəqəsinə (məntəqələrinə) çatdırılmasına dair daşıyıcı ilə fiziki və ya hüquqi şəxs arasında bağlanmış müqavilə. Sərnişinin hava daşınması müqaviləsi biletlə, yükün hava daşınması müqaviləsi yük qaiməsi ilə, baqajın hava daşınması müqaviləsi isə baqaj qəbzi ilə təsdiq olunur.

## **ƏLAVƏ DAŞIMA (ƏLAVƏ REYS )**

– hava gəmilərinin müntəzəm reyslər həyata keçirilən eyni marşrut üzrə hərəkət cədvəlindən əlavə reys yerinə yetirməsi.

## **ŞİKAYƏT**

– Aviaşirkətin vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri / hərəkətsizliyi nəticəsində fiziki və ya hüquqi şəxslərin pozulmuş qanuni mənafələrinin bərpa olunması tələbi ilə müraciət.

## **BAQAJIN YUBADILMASI**

– sərnişinin baqajının təyinat məntəqəsinə yol verilən müddətdən gec çatdırılması.

## **AİDİYYƏTİ ŞƏXS**

– Sərnişin, onun qanuni təmsilçiləri və qanunla müəyyən olunmuş qaydada Sərnişini təmsil etmək üçün səlahiyyətləndirilmiş digər şəxslər.

## **QEYDİYYATA ALINMIŞ BAQAJ**

– Aviaşirkət tərəfindən qorunması və təyinat yerinə vaxtında çatdırılması məsuliyyəti ilə daşınmaya qəbul edilmiş, baqaj qəbzi və hər baqaj yeri üçün bir eyniləşdirmə birkası verilmiş Sərnişinin baqajı.

## **MÜSTƏSNA ŞƏRTLƏR**

– Sərnişin və baqaj daşınmasının adi əməliyyatlarla və mülki hava gəmilərinin istismarı prosedurları ilə əlaqəli olmadığı şərtlər, o cümlədən sülhməramlı qüvvələrin daşınması, təbii fəlakətlərin və ya qəzaların aradan qaldırılması və s. üçün daşımaların həyata keçirilməsi şərtləri.

## **ÖDƏNİŞLİ BAQAJIN QƏBZİ (BİLETİ) (Excess Baggage Ticket - EBT)**

– normadan artıq baqajın və ya daşınmasına görə mütləq ödəniş aparılmalı olan əşyaların daşınması üçün ödənişin həyata keçirildiyini təsdiq edən sənəd.

## **XİDMƏT SİNFİ**

– ödənilmiş tarifə müvafiq olaraq Sərnişinə göstərilən xidmətlərin siyahısı və normaları.

## **MÜHAFİZƏÇİLƏRİN MÜŞAYİƏTİ İLƏ DEPORTASIYA EDİLƏN ŞƏXS**

– müvafiq orqanların səlahiyyətli əməkdaşları tərəfindən müşayiət olunmaqla məcburi daşınmanı həyata keçirən şəxs.

## **MƏXFİ TARİF**

– Qlobal təxsisetmə (bronlaşdırma) sistemlərində Aviaşirkət tərəfindən dərc olunmayan xüsusi tarif.

## **BEYNƏLXALQ DAŞIMA**

– daşımada fasilələrin olub-olmamasından asılı olmayaraq, yola düşmə məntəqəsi və təyinat məntəqəsi müxtəlif ölkələrin ərazisində yerləşməklə, yaxud hər iki məntəqə bir ölkənin ərazisində yerləşərək digər ölkənin ərazisində dayanacağı nəzərdə tutulması şərtilə sərnişin və baqaj daşması.

## **TƏLƏB OLUNMAMIŞ BAQAJ**

– qeydiyyatda alınan, baqaj birkasında göstərilən təyinat yerinə gətirilən, lakin Sərnişin tərəfindən götürülməyən baqaj.

## **BAQAJIN ÇƏKİSİNİN ƏSKİK GƏLMƏSİ**

– təyinat məntəqəsinə gəldikdən sonra Sərnişin baqajının kütləsinin daşıma sənədlərində göstərilən məlumatlarla müqayisədə az olması.

## **QEYDİYYATA ALINMAMIŞ BAQAJ**

– Sərnişinin qeydiyyatda alınmış baqajından başqa, hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınan istənilən baqaj (o cümlədən əl yükü).

## **MÜHAFİZƏÇİLƏRİN MÜŞAYİƏTİ OLMADAN DEPORTASIYA OLUNAN ŞƏXS**

– müvafiq orqanların səlahiyyətli əməkdaşları tərəfindən müşayiət olunmadan məcburi daşınması həyata keçirilən şəxs.

## **MÜŞAYİƏT OLUNMAYAN BAQAJ**

– Sərnişinin müşayiəti olmadan hava gəmisində daşınan və yük qaiməsində yük kimi sənədləşdirilən baqaj.

## **MÜRACİƏT**

– fiziki və ya hüquqi şəxs tərəfindən yazılı və ya şifahi şəkildə fərdi və ya qrup halında ifadə edilən rəy, təklif (irad) və şikayətlər.

## **MARŞRUTDA DAYANACAQ (yaxud STOPOVER)**

– daşımanın Aviaşirkət və Sərnişin arasında əvvəlcədən razılaşdırılmış qaydada, göndərmə və təyinat məntəqələrindən başqa istənilən məntəqədə müvəqqəti dayandırılması (24 saatdan çox).

## **RƏY**



– göstərilmiş xidmətlər, Aviaşirkətin ayrı-ayrı bölmələri və ya bütünlükdə şirkətin işi haqqında fiziki və ya hüquqi şəxslərin fərdi və ya qrup şəklində yazılı və ya şifahi ifadə edilmiş rəyləri.

## **DAŞIMADAN İMTİNA**

– Aviaşirkətin Sərnişini müəyyən reysə qəbul etməkdən imtina etməsi.

## **SƏRNIŞİN**

- ekipaj üzvləri istisna olmaqla, hava daşınması müqaviləsinə müvafiq olaraq hava gəmisində daşınan və ya daşınmalı olan şəxs;

## **ÖDƏNİŞLİ BAQAJ (NORMADAN ARTIQ)**

– Baqajın kütləsinin (çəkisinin) Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş pulsuz daşıma normasından artıq olan və müəyyən edilmiş tariflərə müvafiq olaraq Sərnişin tərəfindən ödənilən hissəsi, habelə baqajın pulsuz daşıma norması şamil olunmayan əşyalar (iri həcmli baqaj; idman ləvazimatı; ev və otaq (əhliləşdirilmiş) heyvanları (eşitmə / görmə qabiliyyəti olmayan Sərnişinləri müşayiət edən itlərdən başqa); elan edilmiş dəyəri Daşıyıcının Varşava Konvensiyası və Monreal Konvensiyası ilə müəyyən edilmiş məsuliyyət həddini aşan baqaj).

## **BAQAJIN, YÜKÜN ZƏDƏLƏNMƏSİ**

– baqajın və ya yükün ilkin təyinatına görə tam istifadə edilməsinin mümkün olmaması (dəyərinin itirilməsi) ilə nəticələnən zədələnmə;

## **TƏSDİQ EDİLMİŞ TƏXSİSETMƏ**

– avtomatlaşdırılmış təxsisetmə sistemində qeydiyyatı alınmış və Aviaşirkət tərəfindən təsdiq edilmiş təxsisetmə. Biletdə «OK» işarəsi ilə qeyd olunur.

## **UÇUŞ KUPONU**

– sərnişin biletinin bir hissəsi, yaxud elektron bilet olduğu təqdirdə, elektron kupon deməkdir, burada Sərnişinin və baqajın daşınması üçün kuponun etibarlı olduğu müəyyən məntəqələr göstərilir.

## **BAQAJIN İTİRİLMƏSİ**

– baqajın axtarış üçün müəyyən edilmiş vaxt ərzində təyinat məntəqəsinə çatdırılmaması və Daşıyıcı tərəfindən bu faktın təsdiq edilməsi.

## **AVIAŞİRKƏTİN QAYDALARI**

– Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilən və Sərnişinlərin və/və ya baqajın, yükün daşınması zamanı tətbiq edilən qaydalar.

## **TƏKLİFLƏR**

– fiziki və ya hüquqi şəxslərin Aviaşirkətin ayrı-ayrı bölmələri və ya bütün aviaşirkətin fəaliyyəti barədə tövsiyələrini, məsləhətlərini əks etdirən fərdi və ya qrup şəklində müraciəti.

## **PRETENZIYA**

– hava daşımaları haqqında müqavilənin şərtlərinin yerinə yetirilməməsi nəticəsində aidiyyəti şəxsin zərərinin (itkilərinin) əvəzinin ödənilməsi barədə bu Qaydalarla nəzərdə tutulmuş vaxtda təqdim edilən yazılı tələb.

## **TƏTBİQ OLUNAN QANUNLAR**

– qüvvədə olan beynəlxalq qanunvericilik, həmçinin ərazisindən kənara, ərazisinə və ya ərazisindən keçməklə sərnişinlərin və baqajın hava daşımalarının həyata keçirildiyi istənilən dövlətin hava daşımalarını tənzimləyən qanun, qərar və sərəncamları, digər normativ hüquqi aktları.

## **TƏYİNAT MƏNTƏQƏSİ**

– biletdə göstərilmiş, Sərnişinin daşınmasının başa çatdığı məntəqə.

## **YOLA DÜŞMƏ MƏNTƏQƏSİ**

– biletdə göstərilmiş, Sərnişinin daşınmasının başladığı məntəqə.

## **TRANSFER MƏNTƏQƏSİ**

– biletdə göstərilmiş aralıq hava limanı (məntəqə), burada hava daşımaları müqaviləsinə müvafiq olaraq Sərnişin marşrut üzrə yolunu davam etdirmək üçün 24 saat ərzində bir reysdən digər reysə keçir.

## **YOL VERİLƏN MÜDDƏTLƏR**

– Sərnişinin (baqajın) hava nəqliyyatı ilə daşınması zamanı Aviaşirkətin hərəkət cədvəlində müəyyən edilmiş uçuşun başlanma və başa çatma müddətindən artıq olan dövr, yol verilən müddət 2 saatdan 24 saatadək təşkil edir.

## **MÜNTƏZƏM DAŞIMALAR (MÜNTƏZƏM REYS)**

– müəyyən edilmiş hərəkət cədvəlinə müvafiq olaraq hava gəmisinin marşrut üzrə yerinə yetirdiyi reys.

## **ƏL YÜKÜ**

– «CABIN LUGGAGE» birkası ilə nişanlanmış və daşıma zamanı Aviaşirkətin razılığı ilə Sərnişinin nəzarəti altında hava gəmisinin salonunda olan baqaj.

## **YIĞIM**

– Aviaşirkət, Agent və ya digər səlahiyyətli orqanlar tərəfindən Sərnişinin və ya onun baqajının daşınması zamanı müəyyən edilmiş qaydada tarifdən əlavə yığılan təsdiq edilmiş məbləğ.

## **GÜZƏŞT**

– Aviaşirkətin qaydalarına əsasən tətbiq edilən müəyyən tarifi aşacağı salınması.

## **XÜSUSİ KATEQORİYALI SƏRNIŞINLƏR**

– daşıma zamanı xüsusi diqqət və ya xüsusi şəraitin olmasını tələb edən Sərnişinlər.

## **XÜSUSİ ŞƏRTLƏR**

– bu Qaydaların müddəalarının digər ölkənin qaydaları ilə uyğun gəlməməsi və ya digər ölkənin qaydalarına əsasən bu Qaydalara nisbətən daha aşağı səviyyəli daşıma şərtlərinin müəyyən edilməsi, yaxud digər ölkənin onun qaydalarına riayət olunmasını tələb etməsi və bununla da daşıma müqaviləsinin yerinə yetirilməsinin təhlükə altına alınması nəticəsində meydana çıxan Sərnişinlərin və baqajın daşınması şərtləri.

## **XÜSUSİ TARİF**

– tarifin tətbiqi ilə bağlı müəyyən məhdudiyyətləri olan, ekonom sinifdə daşınma üçün müəyyən edilmiş (bir çox hallarda) və avtomatlaşdırılmış təxsisətmə sistemlərində xüsusi tarif kimi dərc olunmuş tarif.

## **TARİF**

– bir Sərnişinin, yaxud baqaj, yük, poçtun həcmnin və ya kütlə vahidinin müvafiq xidmət sinfində, müvafiq marşrut üzrə daşınması üçün Aviaşirkət tərəfindən alınan müəyyən edilmiş məbləğ.

## **TRANSATLANTİK DAŞIMA (REYS)**

– ABŞ-dan və Kanadadan, yaxud ABŞ-a və Kanadaya hava daşımaları, habelə Qərbi Avropa ölkələrində STOPOVER şərti ilə transatlantik regionda reyslər.

## **ZƏRƏR**

- hava daşımaları zamanı aşağıdakılar nəticəsində əmələ gələ bilən zərər:
  - Sərnişinin ölümü və ya sağlamlığına ziyan vurulması;
  - baqajın və ya onun bir hissəsinin itirilməsi, çatışmaması, zədələnməsi;
  - Sərnişinin və ya onun baqajının təyinat məntəqəsinə çatdırılmasının ləngidilməsi.

## **FORS-MAJOR HALLAR**

– dəfədən qüvvənin təsiri, Aviaşirkətin və / və ya Sərnişinin nəzarətindən kənar olan, nəticələrinin qarşısının alınması mümkün olmayan qeyri-adi və gözlənilməz şərait (istisna: əlverişsiz meteoroloji şərait).

## **ÇARTER DAŞIMALARI (ÇARTER REYSİ)**

– sərnişinləri, yükü və ya poçtu təyinat məntəqəsinə çatdırmaq üçün sifarişçi tərəfindən bağlanmış sifarişli (çarter) reysi haqqında müqavilənin şərtlərinə müvafiq olaraq yerinə yetirilən reys.

### **3. Dövlət orqanlarının qanun və tələblərinə riayət edilməsi**

3.1. Aviaşirkətin və Sərnişinlərin, yükgöndərənlərin və yükalanların beynəlxalq və daxili hava daşımaları müqavilələrindən irəli gələn bütün hüquq və vəzifələri aşağıdakılarla nizamlanır:

- Azərbaycan Respublikasının çoxtərəfli və ikitərəfli beynəlxalq müqavilə və sazişləri ilə;
- Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, Azərbaycan Respublikasının 24.06.2005-ci il tarixli 944-İİQ nömrəli «Aviasiya haqqında» Qanunu, Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan digər aidiyyəti qanunvericilik aktları ilə;

- Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 11.07.2007-ci il tarixli 94 nömrəli qərarı ilə;
- Aviaşirkətin nizamnaməsi ilə;
- İATA-nın tövsiyələri ilə;
- tərəflərdən biri Aviaşirkət olan sazişlərlə;
- hazırkı Qaydalarla.

3.2. Sərnişinlərin və baqajın daşınması ərazisinə, ərazisindən kənara və ərazisindən keçməklə belə daşımaların həyata keçirildiyi istənilən ölkənin müvafiq qanunlarının, dövlət orqanlarının qərar, qayda və göstərişlərinin qüvvəsinə tabedir.

3.3. Azərbaycan Respublikasının ərazisində daşımalar zamanı Aviaşirkətin məsuliyyəti Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericilik aktları və hazırkı Qaydalarla nizamlanır.

3.4. ABŞ və Kanadanın məntəqələrinə və məntəqələrindən daşımalar, hətta bu Qaydalardan fərqləndiyi hallarda belə, bu dövlətlərin qaydalarına riayət edilməklə həyata keçirilir.

3.5. Bu Qaydalar çarter müqavilələrinin şərtlərinə zidd olmadığı təqdirdə, çarter daşımalarına şamil edilir.

3.6. Avropa İttifaqı ərazisində yerləşmiş məntəqələrdən daşımalar həyata keçirilərkən, reys ləğv edildikdə, yubandıqda, sərnişinə daşımada imtina edildikdə, yaxud xidmət sinfi aşağı salındıqda Avropa Parlamentinin və Şurasının 261/2004 sayılı Rəqlamentinin tələblərinə əməl edilməlidir.

#### **4. Qaydaların dəyişməsi**

4.1 Aviaşirkətin hava daşımalarını tənzimləyən hazırkı Qaydaları, təlimatları və digər sənədləri Sərnişinlər xəbərdar edilmədən dəyişdirilə bilər, bir şərtlə ki, belə dəyişikliklərdən heç biri Sərnişinin daşınmasına başladıqdan sonra ona tətbiq edilməyəcək.

4.2. Aviaşirkətin nümayəndələri, əməkdaşları və agentləri hazırkı Qaydalara ciddi riayət etməlidirlər və onun müddəalarını təhrif etmək və dəyişmək ixtiyarına malik deyillər.

4.3. Hazırkı Qaydalara bütün düzəlişlər, əlavələr və dəyişikliklər müəyyən edilmiş qaydada daxil edilir və Aviaşirkətin rəhbəri tərəfindən imzalandıqdan sonra qüvvəyə minir.

4.4. Qaydalar yalnız «AZAL» QSC-nin əməkdaşlarının, Agentlərinin və xidmət üzrə Agentlərin, Sərnişinlərin, digər Daşıyıcıların və dövlət orqanlarının verdikləri təkliflərə baxılması yolu ilə «AZAL» QSC tərəfindən dəyişdirilir.

#### **5. Elektron Bilet**

##### **5.1. Ümumi müddəalar**

**5.1.1. Daşıyıcının kompyuter məlumat bazasında yerləşdirilən və hava daşımaları haqqında müqavilə sayılan adi biletin elektron analoqu. Bu bilet kağızda çap olunmuş adi aviabiletdə göstərilən məlumata analoji olan məlumatı tam şəkildə əks etdirir və qüvvədə olan elektron ticarət haqqında qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada hava daşımalarının elektron satışı prosesində tətbiq edilir.**

**5.1.2. Sərnişin elektron biletin rəsmiləşdirilmiş marşrut-qəbzini (çap formada, kağızda surətini) bilavasitə Aviaşirkətin və onun Agentinin daşımaların satışı məntəqəsində ala bilər, yaxud Aviaşirkət və ya onun Səlahiyyətli Agenti ilə razılaşdırılmış çatdırma üsulunu seçə bilər, ya da Aviaşirkət və ya onun Səlahiyyətli Agenti tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada bileti internet vasitəsilə Aviaşirkətin [www.azal.az](http://www.azal.az) rəsmi saytında əldə etdiyi təqdirdə, marşrut/qəbzi müstəqil olaraq ala bilər. Marşrut-qəbz — bu Qaydalara əsasən elektron biletin təxsis edildiyini və dəyərinin ödənildiyini təsdiq edən məlumatdır.**

**5.1.3. Sərnişin Biletində hökmən Sərnişinin adı, soyadı (tam şəkildə), Sərnişinin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin nömrəsi, biletin verildiyi yer və tarix, yola düşmə və təyinat yeri, nəzərdə tutulmuş dayanacaqlar, aviabiletin dəyəri, aviaşirkətin adı və ünvanı göstərməli, bu və ya digər beynəlxalq qanunvericilik və ya Azərbaycan Respublikasının**

**qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş məsuliyyət haqqında qaydaların bu daşımaya şamil edildiyi qeyd olunmalıdır.**

- 5.1.4. Çarter reysinin Sərnişini üçün rəsmiləşdirilən biletdə fraxt müqaviləsi üzrə yerinə yetirilən sərnişin, baqaj, yük daşınmasına görə ödənişin miqdarı göstərilir.**
- 5.1.5. Bilet Sərnişinə yalnız Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş tarif üzrə daşıma dəyəri ödənildikdən sonra verilir. Nağdsız hesablaşma qaydasında, güzəştli şərtlərlə və ya pulsuz alınan bilet yalnız bütün zəruri rəsmiləşdirmələr yerinə yetirildikdən sonra verilir. Yalnız pasport və aviabilet təqdim edildikdən sonra Sərnişin daşımaya buraxılır.**
- 5.1.6. Aviaşirkətin razılığı olduqda Sərnişinin xahişi ilə sərnişin biletində dəyişiklik edilməsinə yol verilir və belə bilet qüvvədə olduğu müddət ərzində, Aviaşirkətin tariflərinin tətbiqi qaydalarına müvafiq olaraq, Aviaşirkət və ya onun Səlahiyyətli Agenti (Agenti) tərəfindən Biletin alındığı yerdə dəyişikliklər edilir.**
- 5.1.7. Aviaşirkətin tariflərinin tətbiq edilməsi qaydalarına müvafiq olaraq, müvafiq rüsumlar ödənildikdən sonra bilet yenidən rəsmiləşdirilməklə biletin tarixi, reysin nömrəsi və uçuş vaxtı dəyişdirilə bilər.**
- 5.1.8. Aviaşirkət və ya xidmət göstərən təşkilat biletin bir hissəsi olan, baqajın daşımaya qəbul olunduğunu təsdiq edən baqaj qəbzində yerlərin sayını və baqajın brutto-çəkisini göstərməlidir. Sərnişində elektron formada bilet olduqda, yerlərin sayı və / və ya baqajın çəkisi barədə məlumat da Sərnişinlərin qeydiyyatının və baqajın rəsmiləşdirilməsinin avtomatlaşdırılmış sisteminə elektron qaydada daxil edilir.**

## **5.2. Biletin etibarlılığı**

- 5.2.1. Bilet yer təxsis edilmiş, tarixi və nömrəsi qeyd olunmuş reyslə, biletdə göstərilmiş xidmət sinfində, müddətdə və marşrut üzrə yola düşmə məntəqəsindən təyinat məntəqəsinədək sərnişin və baqaj daşınması üçün etibarlıdır.
- 5.2.2. Normal tarif üzrə rəsmiləşdirilmiş bilet Sərnişinin və onun baqajının daşınması üçün ilk uçuş tarixindən bir il ərzində etibarlıdır.
- 5.2.3. Əgər bilet uzun ildə 29 fevral tarixində rəsmiləşdirilmişdirsə, bu zaman bilet növbəti il 01 mart tarixində qüvvədədir.

## **5.3. Xidmət sinfi**

- 5.3.1. Ödənilmiş tariflərə müvafiq olaraq Sərnişinlərə biznes və ya ekonom siniflərdə xidmət təqdim edilir. Xidmət sinifləri üzrə xidmətin göstərilməsi normaları və siyahısı Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilir. Sərnişinin tələbi ilə Aviaşirkət (onun Agenti) müvafiq sinifdə göstərilən xidmət barədə Sərnişini məlumatlandırmalıdır.
- 5.3.2. Sərnişin biletdə göstərilmiş xidmət sinfində, uçuş tarixində və Sərnişinin təsdiq edilmiş təxsis olunan müvafiq reysə daşımaya qəbul olunur.

## **6. Marşrutda dayanma (STOPOVER)**

- 6.1. Yalnız Aviaşirkətlə və ya onun Agenti ilə əvvəlcədən razılaşdırılması və biletdə nəzərdə tutulması şərti ilə marşrutda dayanmaya yol verilir.
- 6.2. Əgər biletin dəyəri normal tarif üzrə ödənilibsə, Sərnişinə daşıma marşrutu üzrə istənilən məntəqəsində dayanmağa icazə verilir.
- 6.3. Əgər biletin dəyəri xüsusi tarif üzrə ödənilibsə, Sərnişinin marşrutda dayanmaları bu xüsusi tarifi tətbiqi qaydaları ilə tənzimlənir.
- 6.4. İstənilən halda, marşrutda dayanmaq üçün aşağıdakı şərtlərə riayət edilməlidir:
  - Dayanma Sərnişinin biletinin müddəti həddlərində həyata keçirilir;

- Dayanmanın nəzərdə tutulduğu ölkənin dövlət orqanları tərəfindən dayanacağa icazə verilmişdir.

## **7. Tarif və yığımlar**

### **7.1. Tarif və yığımların tətbiqi barədə ümumi müddəalar**

7.1.1. Tətbiq olunan tariflər – biletin dəyərinin ödənilməyi gün müvafiq xidmət sinfi üçün etibarlı olan, biletdə göstərilmiş yola düşmə məntəqəsindən təyinat məntəqəsinədək reysin və ya reyslərin tarifləridir. Bu tariflər Aviaşirkət tərəfindən və ya Aviaşirkətin adından müəyyən edilir və dərc olunur (yaxud, əgər dərc olunmursa, Aviaşirkətin tarif normativləri üzrə hesablanır). Hər bir tarif onun tətbiqi qaydalarını müəyyən edir, bununla biletin etibarlı müddəti və tarifi tətbiq edilməsi şərtləri təyin edilir. Tariflərə aeroport terminalları arasında və aeroportlarla şəhər terminalları arasında nəqliyyat xərcləri daxil deyil.

7.1.2. Əgər Sərnişin biletin dəyərini artıq ödəyibsə, Aviaşirkətin tariflərinin və ya Qaydalarının dəyişdirilməsi daşıma müqaviləsinin şərtlərinə təsir göstərmir (Sərnişin tərəfindən daşıma müqaviləsinin şərtlərinə aidiyyəti olan marşrutun və səyahətin müəyyən olunmuş tarixlərinin dəyişdirilməsi istisna təşkil edir).

### **7.2. Güzəştlər**

7.2.1. Tətbiq olunan tariflərə güzəştlər Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyi və IATA-nın normativ sənədləri əsasında hazırlanmış Aviaşirkətin xüsusi təlimatları ilə tənzimlənir.

### **7.3. Tarif və yığımların ödənilməsi**

7.3.1. Daşımanın dəyəri və yığımlar satış ölkəsinin valyuta tənzimlənməsi qaydalarına uyğun olaraq ödənilir.

7.3.2. Hər hansı xidmətlərdən və ya avadanlıqdan istifadə müqabilində müvafiq dövlət orqanı, yerli özünüidarə orqanı tərəfindən Sərnişindən alınan yığımlar tətbiq olunan tariflərə daxil edilir və Sərnişin tərəfindən ödənilməlidir.

7.3.3. Daşımanın ödənilməsi nağd vəsaitlə və ya nağdsız hesablaşma qaydasında həyata keçirilə bilər. Müəyyən hallarda Aviaşirkət daşımanın dəyərinin ödənilməsi barədə qəbzi və ya ödənişi təsdiq edən hər-hansı maliyyə sənədini sərnişindən tələb etmək hüququna malikdir.

7.3.4. Əgər tarif və yığımlar daşıma üçün ödənişin həyata keçirildiyi ölkədə Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş və avtomatlaşdırılmış təxsisetmə sistemində dərc edilmiş valyutaya uyğun olmayan valyutada ödənilmişdirsə, belə valyutanın mübadilə səviyyəsi Aviaşirkət tərəfindən biletin satışı günü istifadə edilən valyuta mübadiləsinin bank məzənnəsinə (DCB) uyğun olmalıdır.

7.3.5. Bank kartlarının qeyri-qanuni istifadəsindən və elektron dələduzluq faktlarından müdafiə məqsədilə Aviaşirkət Sərnişindən daşıma üçün ödəniş həyata keçirilən bank kartını tələb etmək hüququna malikdir.

Üçüncü şəxsin bank kartı ilə ödənişin həyata keçirilməsinə icazə verilmir.

Sərnişin Aviaşirkətə dolğun olmayan və/və ya qeyri-dəqiq məlumatların verilməsi və ya məlumatların verilməməsi nəticəsində şirkətin məruz qala biləcəyi maliyyə və digər risklər üçün maddi məsuliyyət daşıyır.

7.3.6. Sərnişin belə məlumatların verilməsindən imtina etdiyi təqdirdə, Aviaşirkət Sərnişinə bilet verməkdən imtina etmək, daşıma müqaviləsinə birtərəfli qaydada xitam vermək və daşımanın dəyərini daşıma müqaviləsi üzrə müstəsna cərimə qismində tam həcmdə tutmaq hüququna malikdir.

7.3.7. Bank daşımanın dəyərinin əvəzini ödəməkdən imtina etdiyi təqdirdə, Sərnişin Aviaşirkətin ilk tələbi ilə əvəzi ödənilməmiş məbləği Aviaşirkət üçün münasib müddətdə və üsulla ödəməlidir.

## **8. Təxsisetmə**

## **8.1. Ümumi müddəalar**

8.1.1. Yerlərin təxsis edilməsi Aviaşirkətin ofislərində, Aviaşirkətin təmsilçisi olan Agentliklərdə, digər aviaşirkətlərin ofislərində həyata keçirilir.

8.1.2. Təxsisetmə qaydalarına müvafiq olaraq yalnız Aviaşirkətin avtomatlaşdırılmış təxsisetmə sistemində təxsis yaradıldıqdan sonra aviasiya daşımalarının təxsis edilməsi etibarlıdır.

8.1.3. Sərnişin Aviaşirkət (onun Agenti) tərəfindən müəyyən edilmiş vaxt çərçivəsində biletin dəyərini ödəmədiyi təqdirdə, Aviaşirkət sifariş verilmiş daşımaları, o cümlədən marşrutun digər sahələrində, ləğv etmək hüququna malikdir. Aviaşirkət bu barədə Sərnişini xəbərdar etməyə bilər. Sərnişin Aviaşirkət (onun Agenti) tərəfindən müəyyən edilmiş vaxt çərçivəsində biletin dəyərini ödəməyənədək Sərnişinə müvafiq qaydada rəsmiləşdirilmiş bilet verildikdə, təxsis ilkin təxsisetmə hesab ediləcək və ləğv edilə bilər, habelə təxsisin statusu, marşrutun digər sahələri də daxil olmaqla, dəyişdirilə bilər. Aviaşirkət bu barədə Sərnişini xəbərdar etməlidir.

8.1.4. Tam və ya qismən istifadə olunmamış bileti olan və uçuş tarixini ayrı bir müddətə keçirmək istəyən Sərnişinin təxsis ümumi əsaslarla həyata keçirilir.

8.1.5. Aviaşirkət Sərnişinə hava gəmisinin bortunda hər hansı müəyyən yeri təqdim etməməlidir. Sərnişinin bileti alması onun hava gəmisinin bortunda biletdə göstərilmiş xidmət sinfinə uyğun təqdim edilən istənilən yerdə əyləşməyə razı olduğunu göstərir.

8.1.6. Əgər bilet açıq uçuş tarixi ilə (təxsis barədə qeyd yoxdur) rəsmiləşdirilibsə, sorğu göndərilmiş reysdə boş yerlər olduğu təqdirdə, Sərnişinin sorğusuna uyğun yer təxsis edilir.

8.1.7. Xüsusi tariflərə Sərnişinin yenidən təxsisetmə hüququnu məhdudlaşdıran və ya nəzərdə tutmayan şərtlər daxil edilə bilər.

## **8.2. Sərnişin haqqında məlumatlar**

8.2.1. Aviaşirkət təxsis həyata keçirmək, xüsusi xidmətlər göstərmək və uçuşların təhlükəsizliyi üzrə tələbləri yerinə yetirmək üçün lazım olan məlumatların verilməsini və sənədlərin təqdim olunmasını Sərnişindən tələb etmək hüququna malikdir. Bu məlumatlara aiddir:

- Soyadı, adı, atasının adı;
- Sərnişinin sənədləri haqqında məlumatlar (pasport və ya onu əvəz edən sənəd);
- İkinci dərəcəli sənədlər haqqında məlumatlar (viza, tibbi arayış, uşaqların aparılması üçün sənədlər və s.);
- Daimi yaşayış yerinin ünvanı;
- Təyinat məntəqəsində müvəqqəti yaşayış yerinin ünvanı və ya daimi ünvanı barədə məlumatlar; - Yola düşmə / təyinat / tranzit ölkəsinin səlahiyyətli orqanlarının tələblərinə əsasən istənilən digər məlumatlar.

8.2.2. Tətbiq olunan qanunlarla nəzərdə tutulmuş hüdudlarda Sərnişin Aviaşirkəti daşımalarının təxsis edilməsi, əlavə xidmətlərin göstərilməsi, baqaj axtarışı sistemində və biletlərlə yaxud kompensasiyanın alınması ilə bağlı firildəqılığın qarşısının alınması/ ifşa edilməsi sistemlərində iş, immiqrasiyanın sadələşdirilməsi və ölkəyə daxil olmaq üçün tələblərin təmin edilməsi məqsədilə Aviaşirkətə (onun Agentinə) təqdim etdiyi məlumatları məxfi saxlamaq üçün səlahiyyətləndirir.

8.2.3. Aviaşirkət Sərnişin haqqında məlumatları yuxarıda sadalanan məqsədlərlə öz əməkdaşlarına, Xidmət üzrə agentlərə, Agentlərə, digər Daşıyıcılara, əlavə xidmətlər təklif edən şirkətlərə və ya ərazisinə, ərazisindən və ərazisindən keçməklə daşıma həyata keçirilən ölkənin dövlət orqanlarına (onların sorğusu ilə) təqdim etmək hüququna malikdir.

8.2.4. Aviaşirkətin Agentləri Sərnişin və onun daşınması haqqında məlumatları üçüncü şəxslərə yaymaq hüququna malik deyillər. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla, Aviaşirkət Sərnişin və onun daşınması haqqında məlumatları üçüncü şəxslərə yaymaq hüququna malik deyil.

## **8.3. Təxsisin təkrar təsdiqi**

8.3.1. Daşımaların əks istiqamətində təxsisin təkrar təsdiqlənməsi tələb olunduğu hallarda, Aviaşirkət bunu necə və nə vaxt etmək mümkün olduğu barədə Sərnişini məlumatlandırmalıdır.

8.3.2. Əgər Aviaşirkət Sərnişindən təxsisin təkrarən təsdiqlənməsini tələb edirsə, bunun Sərnişin tərəfindən yerinə yetirilməməsi Aviaşirkətə daşımanın əks istiqamətində təxsisini ləğv etmək hüququ verir.

#### **8.4. Sərnişinin qeydiyyatına gəlməməsi (“NO-SHOW”)**

8.4.1. Sərnişin təsdiqlənmiş təxsisini olan reysə gəlmədiyi və səyahətinin dəyişdiyi barədə əvvəlcədən Aviaşirkəti xəbərdar etmədiyi halda, Aviaşirkət marşrutun digər sahələrinə və ya özünün yerinə yetirdiyi, yaxud onun xahişi ilə bu Sərnişin üçün digər Daşıyıcı tərəfindən həyata keçirilmiş əks istiqamətdə reysə təxsisini ləğv etmək hüququna malikdir.

8.4.2. Əgər Sərnişin təsdiqlənmiş təxsisini olan reysin qeydiyyatına gəlməyibsə və biletin qüvvədə olma müddəti ərzində onu yenidən təxsis etmək və ya qaytarmaq istəyirsə, bu prosedurlar yenidən təxsis etmə və ya biletin qaytarılması üçün müvafiq yığımlar tutulmaqla və Sərnişinin qeydiyyatına gəlməməsinə görə (“NO-SHOW”) cərimə tutulmaqla həyata keçirilir.

8.4.3. Uçuşdan ən azı 60 dəqiqə əvvəl təkrar təxsis etmək və ya bileti qaytarmaq istəyən Sərnişin qeydiyyatına gəlməmiş sərnişin (“NO-SHOW”) hesab olunur.

### **9. İnzibati rəsmiyyətlər**

#### **9.1. Sərnişinin inzibati vəzifələri**

9.1.1. Sərnişin səyahət üçün lazım olan bütün sənədlərin, vizaların, icazələrin və s. alınmasına, habelə yola düşmə, təyinat və tranzit ölkəsinin ölkədən getmək, ölkəyə gəlmək və tranzit haqqında bütün tətbiq olunan qanunlarına riayət edilməsinə görə məsuliyyət daşıyır. Sərnişin belə sənədləri və ya vizaları almadıqda və ya tətbiq olunan qanunların tələblərini yerinə yetirmədikdə, Aviaşirkət Sərnişin qarşısında heç bir məsuliyyət daşımır.

9.1.2. Aviaşirkətin tələbi ilə Sərnişin Aviaşirkətin səlahiyyətli şəxslərinə, müvafiq dövlət orqanlarının nümayəndələrinə ölkəyə gəlmək, ölkədən getmək və ölkədən keçmək, sağlamlığı haqqında sənədləri və tətbiq olunan qanunlarla tələb olunan bütün digər sənədləri təqdim etməli və Aviaşirkətə onların surətini çıxarıb saxlamağa, yaxud müvafiq sənədlərdə olan Sərnişin haqqında məlumatları hər hansı digər üsulla özündə saxlamağa icazə verməlidir.

9.1.3. Aviaşirkət tətbiq olunan qanunlara riayət etməyən və ya sənədləri lazımı qaydada rəsmiləşdirilməyən Sərnişinlərin (o cümlədən vizanın, pulun, əks istiqamətə biletin və digərlərinin olmaması) daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir.

#### **9.2. Sərnişinin ölkə ərazisinə daxil olmasına icazə verilməməsi**

9.2.1. Aviaşirkət dövlət orqanlarının Sərnişinə ölkə ərazisinə daxil olmağa icazə verməməsinə görə məsuliyyət daşımır.

9.2.2. Sərnişinin getdiyi ölkənin təyinat yeri və ya tranzit ölkəsi olmasından asılı olmayaraq, həmin ölkənin belə Sərnişini qəbul etməməsi ilə əlaqədar Sərnişin Aviaşirkətin və ya dövlət orqanlarının tələbi ilə yola düşmə məntəqəsinə və ya digər yerə qayıtmalı və onun əks istiqamətdə daşınmasına görə müvafiq tarifi ödəməlidir.

9.2.3. Bu cür daşımanın dəyərinin ödənilməsi üçün Aviaşirkət yerinə yetirilməyən daşımaya görə Sərnişin tərəfindən əvvəl ödənilmiş, lakin onun sərəncamında qalmış istənilən məbləğdən, yaxud Aviaşirkətin sərəncamında olan Sərnişinin istənilən vəsaitindən istifadə edə bilər.

9.2.4. Sərnişinin daxil olmasına icazə verilməyən və yaxud deportasiya olunan məntəqəyədək uçuşu üçün onun tərəfindən ödənilmiş məbləğ geri qaytarılır.

#### **9.3. Sərnişinin məsuliyyəti**



9.3.1. Əgər Aviaşirkət hər hansı məbləği ödəmək və ya depozitə qoymaq, yaxud Sərnişinin tətbiq olunan qanunların tələblərinə riayət etməməsi və ya onun səyahət üçün lazım olan sənədləri təqdim etməkdən imtina etməsi, ya da saxta sənədlər və ya təhrif olunmuş məlumatları əks etdirən sənədlər təqdim etməsi ilə əlaqədar maliyyə zəmanəti təmin etmək məcburiyyətində qalıbsa, Sərnişin Aviaşirkətin tələbi ilə ödənilmiş və ya depozitə qoyulmuş məbləği və bununla əlaqədar çəkilmiş digər xərcləri Aviaşirkətə ödəməlidir.

9.3.2. Aviaşirkət 9.3.1. bəndində göstərilən xərclərin əvəzinin ödənilməsi üçün Sərnişinin yerinə yetirilməmiş daşımaya görə əvvəl ödədiyi və onun sərəncamında qalan məbləğdən, yaxud Aviaşirkətin sərəncamında olan Sərnişinin istənilən digər vəsaitindən istifadə edə bilər, yaxud Sərnişin Aviaşirkətə onun xərclərini ödəmədiyi təqdirdə, daşımadan imtina edə bilər.

#### **9.4. Gömrük baxışı və aviasiya təhlükəsizliyi üzrə yoxlama**

9.4.1. Sərnişin gömrük baxışının (səlahiyyətli orqanların tələbi ilə) və aviasiya təhlükəsizliyi üzrə yoxlamanın aparılması üçün bütün baqajını təqdim etməlidir.

9.4.2. Aviaşirkət Sərnişinin hava limanının gömrük və ya aviasiya təhlükəsizliyi xidmətinin tələblərinə riayət etməməsi nəticəsində baqajına dəymiş hər hansı zərərə və ya itkiyə görə məsuliyyət daşımır.

9.4.3. Sərnişin baxışdan imtina etdiyi təqdirdə, Aviaşirkət belə Sərnişini hava gəmisinə buraxmır. Bu vaxt Aviaşirkət daşımadan imtina ilə əlaqədar Sərnişin qarşısında məsuliyyət daşımır, yerinə yetirilməmiş daşıma üçün tariflərin tətbiqi qaydalarına müvafiq olaraq biletin dəyərinin qaytarılması öhdəliyi istisna təşkil edir. Sərnişin göstərilən yoxlamayı keçməkdən imtina etdiyinə görə Aviaşirkətin çəkdiyi əlavə xərcləri ödəməlidir.

9.4.4. Aviasiya təhlükəsizliyinə görə baxış zamanı götürülmüş, əl yükü kimi aparılması qadağan olunan, lakin qeydiyyatda alınmış baqaj qismində aparıla bilən əşyalar da Sərnişinin uçuğu reyslə daşınır.

#### **9.5. Qeydiyyatdan keçmiş Sərnişinin hava limanında həkim yardımı tələb edən xəstəliyi, yaralanması, doğuş hadisəsi, digər psixi, psixoloji və ya fizioloji təzahürləri, yaxud ölümü.**

9.5.1. Qeydiyyatdan keçmiş Sərnişinin hava limanında həkim yardımı tələb edən xəstəliyi, yaralanması, doğuş hadisəsi, digər psixi, psixoloji və ya fizioloji təzahürləri, yaxud ölümü baş verdikdə Aviaşirkət təcili tibbi xidmət çağırmaqla həkim yardımının göstərilməsini təşkil etmək üçün bütün tədbirləri görür. Bu bəndin şərtlərinə riayət edərək Aviaşirkət sərnişinin həyat və sağlamlığına görə məsuliyyət daşımır.

9.5.2. Sərnişinin tibb müəssisəsinə aparılması və oradan hava limanına gətirilməsi, tibbi yardımın göstərilməsi və s. ilə bağlı xərclər Sərnişinin özü və ya onun qanuni təmsilçiləri tərəfindən ödənilir.

### **10. Sərnişinlərin daşınması**

#### **10.1 Sərnişinlərin qeydiyyatı və baqajın rəsmiləşdirilməsi**

10.1.1. Müəyyən olunmuş uçuşqabağı rəsmiyyətlərdən keçmək (qeydiyyat proseduru, normadan artıq baqajın dəyərinin ödənilməsi, baxış, gömrük, sərhad və digər prosedurlar, giriş və çıxış sənədlərinin rəsmiləşdirilməsi) üçün Sərnişin Aviaşirkət (onun Agenti) tərəfindən müəyyən olunmuş vaxtdan gec olmamaqla səyahət üçün lazım olan sənədlərlə qeydiyyatın keçirildiyi yerə gəlməlidir. Aviaşirkətin beynəlxalq reyslərə qeydiyyatı reysin uçuşundan 60 dəqiqə əvvəl başa çatır. Aviaşirkətin daxili reyslərinə qeydiyyat reysin uçuşundan 30 dəqiqə əvvəl başa çatır. Əgər Sərnişin qeydiyyat yerinə Sərnişinlərin qeydiyyat vaxtı tam başa çatdıqdan sonra və ya səyahət üçün lazım olan sənədlər olmadan gələrsə, Aviaşirkət təxsisli ləğv etmək hüququna malikdir və reysi ləngitməyə borclu deyil. Aviaşirkət qeydiyyat vaxtının bitməsi barədə Sərnişini məlumatlandırmalıdır.

10.1.2. Aviaşirkət Sərnişinin 10.1.1 bəndindəki tələbləri yerinə yetirməməsinə görə çəkdiyi xərclər və itkilər üçün Sərnişin qarşısında heç bir məsuliyyət daşımır.

10.1.3. Sərnişin qeydiyyat və baqajın rəsmiləşdirilməsi proseduru keçmək üçün Biletin

rəsmiləşdirilməsi zamanı əsas götürülmüş sənədi təqdim etməlidir. Bundan başqa, zərurət yaranarsa, Sərnişin onun və baqajının daşınması üçün xüsusi şərtləri təsdiq edən sənədləri (uşağa görə etibarnamə, tibbi rəy, baytarlıq sertifikatı və s.) təqdim etməlidir.

10.1.4. Sərnişin son məntəqəyə digər Daşıyıcı tərəfindən çatdırıldığı halda da Aviaşirkət Sərnişinin daşıma üçün sənədlərinin, yəni pasport, viza, sağlamlıq vəziyyəti və peyvəndlər haqqında arayış, yetkinlik yaşına çatmamış uşaqların gediş-gəlişi üçün icazə və s. sənədlərin yola düşmə, transfer və təyinat məntəqələrində dövlət orqanlarının tələblərinə uyğun olub-olmamasını yoxlamaq hüququna malikdir.

10.1.5. Qeydiyyat zamanı Sərnişinə xidmət sinfi Sərnişinin arzusu və ya Aviaşirkətin tələbi ilə 18.1.1 bəndinə müvafiq olaraq dəyişdirilə bilər. Təxsisə uyğun xidmətin göstərilməsinin qeyri-mümkün olması səbəbindən xidmət sinfinin dəyişdirilməsi 18.2.1. və 18.2.2. bəndlərinə müvafiq olaraq həyata keçirilir.

10.1.6. Sərnişinin xidmət sinfinə uyğun sərnişin salonunda əyləşmək istədiyi yer yalnız imkan olduğu təqdirdə ona təqdim oluna bilər.

10.1.7. Qeydiyyat zamanı Sərnişinə onun soyadı və inisialları, reysin nömrəsi, yola düşmə tarixi, hava gəmisinə miniyin başa çatdığı vaxt və hava gəmisinin bortunda oturacaq yerinin nömrəsi qeyd olunmuş minik talonu verilir. Zərurət yarandıqda, minik talonunda digər əlavə məlumatlar da göstərilə bilər. Sərnişin müvafiq reysə minik talonunu göstərdikdən sonra hava gəmisinin bortuna buraxılır.

10.1.8. Hava gəmisinə minik vaxtına gecikmiş Sərnişinə həmin reyslə daşınmasından imtina edilə bilər. Qeydiyyatdan keçmiş, lakin hava gəmisinə minmək üçün gəlməmiş Sərnişinin baqajı hava gəmisindən çıxarılır və mütləq yoxlanılır.

10.1.9. Aviaşirkətin reyslərində sərnişinlərin Aviaşirkətin [www.azal.az](http://www.azal.az) rəsmi veb-saytı vasitəsilə onlayn rejimdə qeydiyyatı nəzərdə tutulmuşdur və bu qeydiyyat reysin uçuşundan 24 saat əvvəl başlanır. Onlayn rejimdə qeydiyyat prosedurundan keçdikdən sonra Sərnişinin elektron ünvanına və ya mobil telefonuna təyyarədə minik yerini göstərən, fərdi ştrix-kod ilə minik talonu göndərilir. Sənədlərin yoxlanılması və baqajın rəsmiləşdirilməsi üçün Sərnişin qeydiyyat yerinə gəlməlidir. Hava limanlarının texniki təchizatından asılı olaraq, Aviaşirkətin bəzi reyslərində bu xidmət hələlik tətbiq olunmaya bilər.

10.1.10. Hava daşınması müqaviləsinə müvafiq olaraq Aviaşirkətin Sərnişin qarşısında üzərinə götürdüyü öhdəlikləri yerinə yetirməsi məsuliyyəti daşıma müqaviləsi rəsmiləşdirildikdən sonra başlanır.

10.1.11. Aviaşirkətin Sərnişin qarşısında sığorta məsuliyyəti Sərnişin və onun baqajı qeydiyyatdan keçdikdən sonra başlanır.

10.1.12. Sərnişinlərin hava gəmisinə minmələri üçün müəyyən edilmiş vaxt reysin yola düşməsindən 15 dəqiqə əvvəl başa çatır. Bu barədə Sərnişinə qeydiyyat zamanı bildirilir.

## **11. Sərnişinin daşınmasından imtina**

### **11.1. Daşımadan imtina hüququ**

Aviaşirkət uçuşun təhlükəsizliyini təmin etmək və tətbiq olunan qanunların tələblərini yerinə yetirmək məqsədilə, yaxud özünün əsaslandırılmış qərarlarını nəzərə alaraq, aşağıda göstərilənləri müəyyən etdiyi halda Sərnişinin /baqajın ilkin və ya sonrakı daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir:

- 1) bu hərəkət uçuş, enmə və ya tranzit ölkəsinin tətbiq olunan qanunlarına riayət etmək üçün lazımdır;
- 2) Sərnişinin davranışı, yaşı, ruhi və ya fiziki vəziyyətini nəzərə alaraq, Sərnişinin aşağıdakılara ehtiyacı olduğunu müəyyən edərsə:

- Sərnişinin Aviaşirkətin xüsusi köməyinə ehtiyacı var, lakin Aviaşirkət müəyyən səbəblərə görə bu yardımı ona təqdim etmək imkanına malik deyil;

- digər sənişinlərə narahatlıq törədə bilər;
- özü və ya digər sənişinlər üçün, yaxud sənişinlərin və Aviaşirkətin mülkiyyəti üçün hər hansı təhlükənin yaranmasına səbəb olacaq;
- 3) əgər Sənişin Aviaşirkətin sənişin, baqaj və yük daşınması qaydalarını və ya uçuşların təhlükəsizliyinin, digər sənişinlərin daşınmasının, onların rahatlığı və keyfiyyətinin təmin edilməsi ilə bağlı göstərişlərini yerinə yetirmirsə, digər Sənişinlərin daşınması üçün narahatlıq yaradırsa və bununla əlaqədar Aviaşirkət həva gəmisinin bortunda olan sənişinlər qarşısında öz öhdəliklərini yerinə yetirə bilmirsə;
- 4) əgər Sənişin uçuşun təhlükəsizliyini şübhə altına alan tərzdə hərəkət edirsə, yaxud belə davranış nümayiş etdirirsə. Belə davranışa Sənişinin digər sənişinlərə, Aviaşirkətin işçilərinə və həva gəmisini ekipajına hədə-qorxu gəlməklə aqressiv hərəkətləri aiddir;
- 5) əgər Sənişin aviasiya təhlükəsizliyi üzrə yoxlamadan keçməkdən imtina edərsə;
- 6) əgər Sənişin digər Sənişinlər (baqaj, yük və ya həva gəmisini) üçün təhlükə yarada bilərsə və yaxud artıq yaradırsa;
- 7) əgər Sənişin tərəfindən ödənilməli olan müvafiq tarif və ya hər hansı yığım onun tərəfindən ödənilməmişdirsə və ya Aviaşirkətlə Sənişin arasında kredit sazişi yerinə yetirilməmişdirsə;
- 8) əgər Sənişin səyahət üçün lazım olan sənədləri yoxlama üçün təqdim etməmişdirsə;
- 9) əgər Sənişin giriş üçün etibarlı sənədi olmayan tranzit ölkəsinə getməyə cəhd göstərsə;
- 10) A) əgər Transfer Sənişinin istifadə edilməmiş birinci/ilkin uçuş kuponu varsa, lakin o, öz səyahət marşrutunun hər hansı digər dayanacağında qeydiyyat (uçuş üçün) müraciət edirsə, həmin transfer sənişinin birinci/ilkin uçuş kuponunun istifadə olunub/olunmadığı yoxlanılmalıdır və birinci/ilkin uçuş kuponu ilə faktiki uçuş olubsa (manifestə əsasən) və o, texniki/tehnoloji səhvə görə bağlanmayıbsa, həmin kuponun açıq seqmentinin "Suspended" keçirilməsinə və sənişinin növbəti uçuşa qəbul edilməsinə icazə verilir. Əgər Transfer Sənişinin istifadə edilməmiş birinci/ilkin uçuş kuponu varsa və onun faktiki olaraq həmin uçuşdan istifadə etməsi öz əksini tapmırsa, Aviaşirkət həmin Transfer sənişinin təxsisini ləğv etmək, həmin bileti etibarsız hesab etmək və biletin dəyərinin qaytarılmasından imtina etmək hüququna malikdir;
- B) əgər birbaşa uçuş yerinə yetirən Sənişinin istifadə edilməmiş öncəki uçuş kuponları varsa, lakin o, öz səyahət marşrutunun hər hansı digər dayanacağında uçuşu yerinə yetirmək üçün qeydiyyat müraciət edirsə, həmin sənişinin öncəki uçuş kuponunun "Suspended" statusuna keçirilməsinə və sənişinin növbəti uçuşa qəbul edilməsinə icazə verilir Aviaşirkət belə sənişinin təxsisini ləğv etmək hüququna malikdir;
- 11) əgər bileti təqdim etmiş şəxs biletə adı göstərilən şəxs olduğunu sübut edə bilmirsə (belə halda Aviaşirkət həmin bileti müsadirə edərək onu etibarsız elan etmək və biletin dəyərinin qaytarılmasından imtina etmək hüququna malikdir);
- 12) əgər Sənişin əvvəllər də Aviaşirkətin qaydalarını pozmuşdursa və Aviaşirkətin reyslərində daşınması üçün arzuolunmaz şəxslər siyahısına daxil edilmişdirsə;
- 13) əgər Aviaşirkət göstərilən tarixdən sonra bu Sənişini öz reyslərində daşıya bilməyəcəyi barədə Sənişini yazılı surətdə və ya elektron poçtla xəbərdar edibsə.
- 14) Sənişin və onun baqajı TİM/TİMATİC qaydalarında göstərilən enmə və tranzit ölkəsinin tətbiq olunan qanunlarının tələblərinə cavab vermədiyi halda.
- 15) Əgər sənişinin səyahət sənədləri yararsız hesab olunarsa (saxta, korlanmış, cırılmış, yuyulmuş və s.) .

## **11.2. Hava gəmisinin kommersiya yüklənməsi üzrə məhdudiyətlər**

Hava gəmisinin kommersiya yüklənməsi icazə verilən həddən artıq olduğu təqdirdə, uçuşların təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədilə Aviaşirkət həmin hava gəmisində hansı sənişinin və hansı baqajın daşınmayacağı barədə qərar qəbul etmək hüququna malikdir.

## **12. Xüsusi kateqoriyalı sərnişinlərin daşınması**

Xüsusi kateqoriyalı bütün Sərnişinlərin və onların baqajının daşınmasına ümumi şərtlər şamil olunur. Aşağıda qeyd olunmuş qaydalar xüsusi rahatlığın və daşımının təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, tariflərin tətbiqi və dövlət orqanlarının tələblərinin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar olan hallarda tətbiq edilir.

### **12.1. Fiziki imkanları məhdud olan sərnişinlərin daşınması**

12.1.1. Fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlərə Aviaşirkətin reyslərində əvvəlcədən nəzərdə tutulmuş yerlər verilir. Fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlərin daşınması zamanı uçuş başlanmadan əvvəl (reysin uçuşundan ən azı 48 saat əvvəl) Sərnişinin hava gəmisi ilə daşınmasına icazə verən, habelə daşıma şəraitinə irəli sürülən tələbləri təsdiq edən, həkim tərəfindən imzalanmış tibbi rəy təqdim edilməlidir.

12.1.2. Aviaşirkətin reyslərində daşınan, fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlərin maksimal sayı konkret reysdə bir təyyarə bələdçisinə 4 nəfər olmaqla hesablanır və qəza vəziyyətində onlara kömək göstərmək imkanında olan sərnişinlərin sayından artıq olmamalıdır. Bir reysdə maksimum iki ağır xəstə xərəkdə daşına bilər.

12.1.3. Tibbi göstərişlə oksigen balonlarından istifadə etməsi qadağan edilmiş fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlər daşımaya qəbul olunmurlar.

12.1.4. Tibbi göstərişlə bütün daşınma zamanı əlavə oksigenə ehtiyacı olan fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlər yalnız Aviaşirkətlə əvvəlcədən razılaşdırılmaqla daşımaya qəbul olunurlar.

12.1.5. Ağır xəstə olan Sərnişinlərin və xərəkdə olan xəstələrin daşınması onlara uçuş vaxtı qulluğu təmin edə biləcək şəxslərin və ya həkimin (əgər xəstənin vəziyyəti/sağlamlığı həkim nəzarəti tələb edərsə) müşayiəti ilə həyata keçirilir.

Xərəkdə olan xəstələrin daşınması zamanı hava gəmisində aşağıdakı qaydada yer təqdim edilir və ödəniş həyata keçirilir:

- Sərnişin xərəkdə Bakıdan «bir istiqamətdə» Aviabileti ilə səfər edərsə ekonom sinifdə (tətbiq edilən mövcud ekonom sinif tarifi ilə) 6 yer təqdim edilir (1 yer üçün tarifi 100%-i, həmçinin yığım və rüsumlar ödənilir, digər 5 yer üçün tarifi 75%-i ödənilir);

- Beynəlxalq uçuşlarda əgər “xərəkdə” daşınan sərnişin Bakıya səfər edərsə, həmin sərnişinə (tətbiq edilən mövcud ekonom sinifi tarifi ilə) 6 yer (1 yer üçün tətbiq edilən tarif 100%, həmçinin yığım və rüsumlar ödənilir, digər 5 yer üçün isə tarifi 150%-i ödənilir).

- uçuşa 60 dəqiqədən az vaxt qaldıqda təxsis etmə sinfindən asılı olmayaraq istifadə edilməmiş biletlərin qaytarılmasına icazə verilmir.

- Aviaşirkətin hava gəmilərində xərəkdə olan xəstələr yalnız ekonom sinif salonunda daşınır.

12.1.6. Müstəqil hərəkət etməyi bacarmayan Sərnişinin kreslo-arabada daşınması uçuş zamanı belə Sərnişinə qulluq göstərən şəxsin müşayiəti ilə, yaxud Aviaşirkətlə razılaşdırılmaqla və Sərnişin tərəfindən Aviaşirkətin nəzarəti altında daşınması üçün yazılı ərizə rəsmiləşdirilməklə, Aviaşirkətin nəzarəti altında həyata keçirilir.

12.1.7. Əgər Sərnişinin yaşı, fiziki və psixi vəziyyəti uçuş zamanı onun səhhətinə pis təsir göstərə və ya həyatı üçün təhlükə törədə bilərsə, Aviaşirkətə həkim tərəfindən imzalanmış və tibb müəssisəsinin möhürü ilə təsdiq edilmiş tibbi rəy təqdim edilməsi şərti ilə belə Sərnişinin daşınması həyata keçirilə bilər.

12.1.8. Tibbi rəy olduğu hallarda da Aviaşirkət uçuş zamanı və ya uçuşdan sonra vəziyyətinin pisləşməsi ehtimalı ilə Sərnişinin məsuliyyətini müəyyən edən və Aviaşirkəti belə nəticələrə görə məsuliyyətdən azad edən Kompensasiya haqqında bəyannamənin doldurulmasını Sərnişindən tələb edə bilər.

12.1.9. Xəstə və əlil sərnişinlər üçün tibbi preparatlar, kreslo-araba, qoltuqağacları pulsuz daşınır və ödənişsiz aparılan baqaj normasına daxil edilmir.

12.1.10. Psixi pozuntuları olan şəxs kifayət qədər fiziki qüvvəyə malik olan və zəruri hallarda müşayiət etdiyi şəxsə təsir göstərmək üçün hazırlıqlı olan şəxsin müşayiəti ilə daşımaya qəbul olunur.

12.1.11. Kar/kor Sərnişin daşınmaya ya hər hansı şəxsin, ya da bələdçi itin müşayiəti ilə qəbul olunur. Sərnişinin özünün arzusu və razılığı ilə o, hər hansı şəxsin müşayiəti olmadan da aparıla bilər, bir şərtlə ki, müşayiət edən şəxs onu təyinat aeroportunda qarşılayacaqdır. Agent kar/kor Sərnişin üçün yer təxsis edərkən, bu fakt barədə Aviaşirkəti əvvəlcədən xəbərdar etməlidir ki, Aviaşirkət belə Sərnişinə qeydiyyat zamanı və hava gəmisinə çatdırılarkən kömək göstərilə bilsin.

12.1.12. Kar və ya kor Sərnişin əlavə ödəniş etmədən bələdçi iti hava gəmisinin sərnişin salonunda apara bilər, bir şərtlə ki, belə itin xüsusi hazırlıq keçdiyini təsdiq edən sənəd olsun və uçuş zamanı itə ağızlıq və xalta taxılaraq Sərnişinin ayaqları altında otursun. Bələdçi itə ayrıca oturacaq yeri təqdim oluna bilməz.

12.1.13. Sərnişin bələdçi itin müşayiəti ilə daşınan zaman Aviaşirkət Sərnişinin belə itin müşayiəti ilə getməsinin zəruri olduğunu təsdiq edən sənəd tələb etmək hüququna malikdir.

12.1.14. Uçuşun təhlükəsizliyini təmin etmək, texniki və ya istismar tələblərini yerinə yetirmək məqsədilə Daşıyıcı özünün istənilən reysində, hətta ixtisaslı şəxs müşayiət etdiyi halda belə, xəstə və ya əlil sərnişinlərin sayını məhdudlaşdırmaq və ya onların daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir.

## **12.2. Hamilə, zahı qadınların və yeni doğulmuş körpələrin daşınması**

Aviabiletin alınması və yerlərin bronlaşdırılması zamanı hamilə qadının, zahının və ya yeni doğulmuş körpənin daşınması aviaşirkətlə əvvəlcədən razılaşdırılmalıdır.

Hamilə qadın hava nəqliyyatından istifadənin mümkünlüyünü özü müəyyən edir və daşınma zamanı öz səhhətinə və ya körpənin (yeni doğulmuş yaxud doğulacaq) vəziyyətinə əsaslanaraq özünün və ya körpənin sağlamlığı üçün mümkün təhlükəni nəzərə alır.

“Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin reysləri ilə daşınmaya buraxılır:

- hamilə qadınlar - hamiləlik müddəti 32 həftədən artıq olduqda;
- zahılar - doğuşdan sonrakı 7 gün ərzində.

Yalnız 7 günlükdən çox olan körpələr müəyyən edilmiş qaydada “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin reysləri ilə daşınmaya qəbul olunur, ana, ata və yaxud körpəyə görə məsuliyyət daşıyan digər sərnişin körpəni müşayiət etməlidir.

### **Hamilə qadınların, zahıların və yeni doğulmuş körpələrin daşınması üçün sənədlərin rəsmiləşdirilməsi qaydası:**

Qeydiyyat zamanı hamilə sərnişin tərəfindən şifahi təqdim edilən məlumata əsasən 26 həftəyədək hamiləlik müddətində olan sərnişin “hamilə qadınların daşınması zamanı aviaşirkətin məsuliyyətdən azad edilməsi barədə” bəyannaməni doldurmalı və imzalamalıdır. Bu zaman sərnişinin hamiləlik və sağlamlıq vəziyyəti barədə müalicə həkiminin arayışı tələb olunmur.

Əgər qeydiyyat zamanı sərnişinin bildirişinə əsasən hamiləlik müddəti 26 həftədən 32 həftəyə qədərdirsə (32 həftə daxil olmaqla) sərnişin “hamilə qadınların daşınması zamanı aviaşirkətin

məsuliyyətdən azad edilməsi barədə” bəyannaməni doldurmalı və imzalamalı, habelə əlavə olaraq hamiləlik və sağlamlıq vəziyyəti barədə arayış təqdim etməlidir.

Belə arayış tibb müəssisəsində rəsmiləşdirilməli və sərnişinin müalicə həkiminin (təcrübə keçən həkimin) möhürü ilə təsdiq edilməlidir. Arayışda hamiləlik müddəti, onun növü (bir – və ya çoxdöllü olması), gedişatı (normal, mürəkkəb) və hava nəqliyyatı ilə daşınmasına yol verməyən hamiləlik patologiyalarının, düşük və vaxtından əvvəl doğuş təhlükəsinin olmaması barədə məlumat mütləq qeyd olunmalıdır.

Yeni doğulmuş körpənin daşınması rəsmiləşdirilərkən doğum haqqında şəhadətnamə (doğum evinin arayışı) təqdim olunmalıdır. 7 gündən artıq körpənin sağlamlıq vəziyyəti haqqında tibbi arayış tələb edilmir.

Daşıyıcı birinci təyinat məntəqəsinə (“Azal”-ın operator olduğu məntəqəyə) qədər hamilə qadını, zahını, yeni doğulmuş körpəni daşımaya qəbul edir və digər operator tərəfindən daşımada imtina olunmasına görə məsuliyyət daşımır. Daşıyıcı heç bir halda hamilə qadının, zahının, yeni doğulmuş körpənin səhhətinin ağırlaşmasına görə yaxud uçuş zamanı və ya uçuşdan sonra digər arzuolunmaz mənfi halların baş verməsinə görə məsuliyyət daşımır. Aviadaşıma rəsmiləşdirilərkən (Azərbaycana gəriyə uçuş zamanı – hava gəmisinin bortunda və ya “Azərbaycan Hava Yolları” QSC-nin xarici ölkələrdəki nümayəndəliklərində) hazırkı daşıma qaydalarından istifadə edilir.

### **12.3. Uşaqların daşınması**

12.3.1. Sərnışin bileti rəsmiləşdirilərkən və uşaq qeydiyyat prosedurundan keçərkən uşağın yaşını təsdiq edən sənəd təqdim olunmalıdır. Uşağın yaşı daşıma sənədində göstərilən ilkin yola düşmə məntəqəsindən daşımada başlandıği tarixə nəzərə alınır. Aviaşirkət və ya onun Agenti uşağın adına rəsmiləşdirilmiş Sərnışin biletində onun doğum tarixini göstərməlidir.

12.3.2. Aviaşirkətin beynəlxalq reyslərində 2 yaşınadək uşağın daşınması onu müşayiət edən böyük Sərnışin üçün nəzərdə tutulan tarifiñ 90%-i miqdarında güzəştə həyata keçirilir.

2 yaşından 12 yaşadək uşaqların daşınması tətbiq edilən tarifiñ 25%-i miqdarında güzəştə həyata keçirilir.

12.3.3. Aviaşirkətin daxili reyslərində uşaqların daşınması üçün ödəniş Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarları ilə təsdiq edilmiş güzəştlərlə həyata keçirilir. Həmin reyslərdə sərnışin Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə pulsuz daşınmasına icazə verilmiş yalnız bir uşaq, ayrıca yer təqdim edilmədən, daşımaq hüququna malikdir.

**12.3.4.** Aviaşirkətin beynəlxalq reyslərində Sərnışin icbari qaydada aviabileti rəsmiləşdirməklə, ayrıca yer verilmədən 2 yaşınadək bir uşaqı aparmaq hüququna malikdir. Sərnışinlə gedən digər 2 yaşınadək uşaqlar böyük sərnışin üçün tətbiq olunan tarifiñ 25%-i miqdarında güzəştə alınan biletlərlə, ayrıca yer verilməklə daşınır və onlara müəyyən edilmiş norma üzrə baqajın pulsuz daşınmasına icazə verilir. Uşaq hava gəmisinin salonunda, onu müşayiət edən böyük sərnışinin yanındakı yerdə yerləşdirilir. Uşaqların qəza çıxışlarının yanında yerləşən oturacaqlarda daşınması qadağandır.

**12.3.5.** Aviaşirkətin bütün beynəlxalq reyslərində 2 yaşınadək uşaqların bir reysdə sayı aşağıdakı qaydada məhdudlaşdırılır: Boeing-767 təyyarəsində - 28 nəfərdən, Boeing-757 təyyarəsində - 25 nəfərdən, Airbus 340 təyyarələrində - 28 nəfərdən, Airbus 319/320 təyyarələrində - 20 nəfərdən, Embraer 170/190 təyyarələrində - 15 nəfərdən çox olmamalıdır.

12.3.6. Uşağın faktiki yaşı aviabiletdə göstərilənlərə uyğun gəlmədiyi təqdirdə, Daşıyıcı onun daşınmasından imtina etmək və ya uşağın faktiki yaşına uyğun gələn güzəşt tətbiq etməklə yeni aviabiletin rəsmiləşdirilməsini tələb etmək hüququna malikdir.

12.3.7. Uşaq səyahətin bütün mərhələlərində, təyyarələrin /reyslərin dəyişməsi, qeydiyyat zamanı rəsmiyyətlər, gömrük və sərhad sənədləşdirilməsi zamanı və digər hallarda onun üçün cavabdeh ola bilən 18 yaş və ondan böyük Sərnişinin (valideynin, qəyyumun və ya onların müvəkkil şəxslərinin), müşayiəti ilə səyahət etməlidir. Azərbaycan vətəndaşları üçün yetkinlik yaşına çatmayan (18 yaşa qədər) şəxs ölkədən valideynlərinin biri ilə getdikdə digər valideynin razılığı tələb olunur. Yetkinlik yaşına çatmayan vətəndaş ölkədən tək getdikdə valideynlər/qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçilərinin razılığı tələb olunur. Bütün yuxarıda qeyd olunmuş hallarda razılıq notariat qaydasında təsdiq olunmalıdır.

12.3.8. 5 yaşınadək uşaqlar valideynin, qəyyumun və ya onların müvəkkil şəxslərinin müşayiəti olmadan Aviaşirkətin reyslərinə buraxılırlar.

12.3.9. Əgər təyinat/tranzit/transfer ölkələrinin qüvvədə olan qanunları ilə digər hal müəyyən edilməmişdirsə, 5 yaşından 14 yaşınadək uşaqlar Aviaşirkətin birbaşa reyslərinə və transfer reyslərinə (bir neçə Daşıyıcının ardıcıl həyata keçirdiyi reyslərdən başqa) Aviaşirkətin öz məsuliyyəti altında götürülə bilər. 14 yaşdan 18 yaşadək uşaqlar valideynlərinin və ya qəyyumlarının xahişi ilə müşayiət olunmayan uşaqlar qismində daşınmaya qəbul oluna bilər.

12.3.10. Müşayiət olunmayan uşaqlar Aviaşirkətin reyslərinə aşağıdakı tələblər yerinə yetirildiyi təqdirdə qəbul olunurlar:

- valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri müşayiət olunmayan uşağın daşınması barədə ərizəni doldurmuş və imzalamışlar;
  - müvafiq səlahiyyətli orqanlara göndərmək üçün bütün zəruri sənədlər təqdim edilmişdir;
  - valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri bu Qaydaların 12.3.11. bəndinə uyğun olaraq uşağın daşınması müqabilində ödənişi həyata keçirmişlər;
  - valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri qeydiyyatdan və bütün zəruri prosedurlardan keçmək üçün uşağı vaxtında hava limanına gətirir və reys yola düşənə kimi hava limanında gözləyirlər;
  - valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri uşağı qarşılamaq üçün reysin faktiki gəlmə vaxtına yaxın hava limanına gəlirlər;
  - transfer zamanı digər aerovağzala/hava limanına keçid nəzərdə tutulmamışdır;
  - transfer məntəqəsində gecələmə nəzərdə tutulmamışdır;
  - transfer hava limanında təxsis təsdiq edilmişdir;
  - valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri Aviaşirkətin məsuliyyəti altında daşınan uşağı qarşılamadığı hallarda, yaxud qarşılayan şəxsə dair məlumatlar müşayiət olunmayan uşağın daşınması haqqında ərizədə göstərilən məlumatlara uyğun gəlmədikdə, valideynlər /qəyyumlar və ya onların qanuni təmsilçiləri uşağın geri qaytarılması üçün bütün xərcləri (qida, mehmanxana, bilet və s.) ödəməyə razıdırlar.
- Beynəlxalq uçuşlarda müşayiət olunmayan uşaqlarda müəyyən edilmiş forma üzrə sağlamlıq haqqında arayış olmalıdır.

12.3.11. 5 yaşdan 12 yaşadək müşayiət olunmayan uşaqların Aviaşirkətin bütün reyslərində daşınmasına görə təxsisetmə sistemində mövcud olan istənilən sinfin böyük sərnişinlərə şamil olunan tarifinin CHD güzəşti tətbiq olunur.

12 yaşdan 14 yaşadək müşayiət olunmayan uşaqların Aviaşirkətin bütün reyslərində, daşınmasına görə təxsisetmə sistemində mövcud olan istənilən sinfin böyük sərnişinlərə şamil olunan tarifi tətbiq olunur. Sərnişinin təxsisində tələb olunan UMNR məlumat olmadıqda 5 yaşdan 14 yaşadək müşayiət olunmayan uşaqlar sərnişinlərin reysə qeydiyyatı zamanı bütün əlaqədar şəxslər məlumatlandırıldıqdan sonra (həmçinin təxsisetməyə və/və ya qeydiyyat sistemində müvafiq qeydlər daxil olunmaqla) daşınmaya buraxılırlar.

12.3.12. Müşayiət olunmayan uşağa sərnişin salonunda ayrıca yer verilir və ona müvafiq xidmət sinfi üçün müəyyən edilmiş normaya uyğun olaraq baqajın pulsuz daşınmasına icazə verilir.

#### **12.4. Qrupların daşınması**

12.4.1. Aviaşirkətdə bütün uçuş marşrutu üzrə Aviaşirkətin eyni reysində, eyni tarixdə ekonom sinifdə ən azı 10 nəfər və biznes sinifdə ən azı 6 nəfər olmaqla, 2 yaşından yuxarı sərnişinlərdən ibarət qrupların daşınması proqramı işlənib hazırlanmışdır və fəaliyyət göstərir.

Qarışıq daşıma ilə (biznes+ekonom) ən azı 10 sərnişindən ibarət kollektiv habelə qrup hesab edilir.

12.4.2. Qrupun daşınması gediş-dönüş marşrutu üzrə Aviaşirkətin eyni reysində, eyni tarixdə təxsis edilməlidir.

Sərnişinlərin bir istiqamətdə daşınması qrup daşınması kimi nəzərdən keçirilə bilməz.

12.4.3. Qrupun daşınmasının təxsis edilməsi və dəyərinin hesablanması imkanının nəzərdən keçirilməsi məqsədilə Sifarişçi Aviaşirkətin [www.azal.az](http://www.azal.az) rəsmi internet saytı vasitəsilə standart formalı yazılı ərizə təqdim etməlidir.

12.4.4. Qrupun daşınması nəzərdə tutulan ilk uçuş tarixindən ən azı 14 gün əvvəl təxsis edilməlidir.

12.4.5. Aviaşirkətə nəzərdə tutulan ilk uçuş tarixinədək 7 (yeddi) təqvim günündən az müddətdə daxil olmuş ərizəyə, Aviaşirkətin ərizəni Sifarişçidən aldığı təsdiq etdiyi andan fərdi qaydada baxılır. Bu halda Aviaşirkət qrupun daşınması üçün bu qaydalarla nəzərdə tutulmayan fərdi şərtlər tətbiq etmək hüququna malikdir.

12.4.6. Ərizədə hər hansı dəyişiklik edilməsi üçün müraciət yalnız yazılı şəkildə bilavasitə Sifarişçidən daxil olmalıdır.

12.4.7. Nəzərdə tutulan uçuş tarixindən ən azı 14 təqvim günü əvvəl qrupun təxsis edilmiş daşınmasından imtina edildiyi halda Aviaşirkət Sifarişçini nəzərdə tutulan uçuş tarixində qalan günlərin sayından asılı olan məbləğdə cərimə edir.

12.4.8. Daşıma (daşımanın bir hissəsi) başlandıqdan sonra qrupun təxsis edilmiş daşınmasından imtina edildiyi halda, hava limanı və digər yığım və rüsumlar istisna olmaqla, ödənilmiş məbləğ geri qaytarılır.

12.4.9. Daşınması təsdiq edilmiş qrup daxilində tək-tək biletlərin dəyərinin, o cümlədən hava limanı və digər yığım və rüsumların qaytarılması qadağandır.

#### **12.5. Faciəli hadisələr zamanı sərnişinlərin daşınması**

12.5.1. «Faciəli vəziyyətlə əlaqədar» (yaxın qohumlarının ölümü, tabutun müşayiəti) səfər edən Sərnişinlər daşımaya növbədənqənar qəbul oluna bilərlər. Bu zaman Aviaşirkət bu hadisənin baş verdiyini təsdiq edən sənədləri tələb etmək hüququna malikdir.

12.5.2. Bu kateqoriyadan olan Sərnişinlər üçün geri istiqamətdə reysə təxsis etmə ümumi əsaslarla həyata keçirilir.

#### **12.6. Sərnişinlərin təsdiq olunmamış təxsis əsasında daşınması (“STANDBY”)**

12.6.1. Aviaşirkətin Agentləri tərəfindən təsdiq olunmamış təxsis əsasında (“STANDBY”) bilet yazılması qadağandır.

12.6.2. “STAND-BY” biletləri olan Sərnişinlər reysin kommersiya yüklənməsinin zərərinə olaraq daşımaya qəbul oluna bilməzlər.

12.6.3. Təsdiq olunmamış təxsis əsasında xidmət göstərilən sərnişinlər hava limanında bu reysə biletlərinin təxsisini təsdiq olunmuş Sərnişinlərdən sonra qeydiyyatla alınır və daşımaya qəbul olunurlar (reysdə boş yerlər olduğu halda).

12.6.4. “STAND-BY” daşınma şərti ilə Sərnişinlər Aviaşirkətdə müəyyən edilmiş prioritetlərə müvafiq olaraq daşımaya qəbul olunurlar.



## **12.7. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə və onların müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslərin daşınması**

### **12.7.1. Ümumi tələblər**

12.7.1.1. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə və ya onların müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslər Aviaşirkətlə əvvəlcədən razılaşdırıldıqdan sonra daşınmaya qəbul olunurlar.

12.7.1.2. Daşıma başlamazdan əvvəl Aviaşirkətin yola düşmə /transfer/təyinat məntəqəsindəki nümayəndələrinə və hava gəmisinin komandirinə reysdə icbari qaydada uçan potensial təhlükəli Sərnişinlərin olduğu barədə bütün məlumatlar təqdim olunmalıdır.

12.7.1.3. Daşıma üçün müvafiq sənədlər olmadıqda və ya deportasiya olunan şəxslərin digər sərnişinlərin həyatı və sağlamlığı üçün təhlükə törədəcəyinə və ya uçuşun təhlükəsizliyinə ziyan vura biləcəyinə əsaslı şübhələr olduqda, Aviaşirkət hazırkı Qaydaların 11.1. bəndinə müvafiq olaraq

mühafizəçilərin müşayiəti ilə və ya onların müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxsləri daşınmaya qəbul etməkdən imtina etmək hüququna malikdir.

12.7.1.4. Deportasiya olunan şəxslərin hava gəmisinin bortunda xidmət sinfi artırıla bilməz.

12.7.1.5. Bu kateqoriyadan olan sərnişinlərin HG bortuna gətirilməsi / HG-nin bortundan düşürülməsi digər sərnişinlərdən ayrıca olaraq həyata keçirilir.

12.7.1.6. Belə şəxslər hava gəmisinin bortuna reysin digər sərnişinləri minməzdən əvvəl mindirilir və digər sərnişinlər çıxdıqdan sonra onlar hava gəmisindən çıxarılır.

12.7.1.7. Bu kateqoriyadan olan sərnişinlərə spirtli içkilərin verilməsi və bort yeməyi təklif olunarkən dəmir çəngəl-bıçaq verilməsi qadağandır.

12.7.1.8. Bu kateqoriyadan olan sərnişinlərə hava gəmisinin sərnişin salonunun quyruq hissəsində yer verilir. İmkan daxilində belə potensial təhlükəli sərnişinlərin əyləşdiyi yerlə digər sərnişinlər arasında bir və ya bir neçə sıra boş oturmaq saxlanılmalıdır.

12.7.1.9. Potensial təhlükəli sərnişinlər uşaq qrupları, VIP şəxslər gedən reyslərdə daşınmaya qəbul olunmurlar.

### **12.7.2. Mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya olunan şəxslər**

12.7.2.1. Mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslər Aviaşirkət tərəfindən aşağıdakı şərtlərlə birbaşa daşınmaya qəbul olunurlar:

- Deportasiyanı həyata keçirən dövlət orqanı reysin həyata keçirilməsindən ən azı 24 saat əvvəl Aviaşirkəti məlumatlandırmış və deportasiya olunanlar barədə kifayət qədər məlumatı təqdim etmişdir (reysin nömrəsi, deportasiya olunanların sayı, deportasiyanın səbəbi, onların arasında əvvəllər cinayət məsuliyyətinə cəlb edilmiş şəxslərin olub-olmaması, aralarında psixi və ya yoluxucu xəstələrin olub-olmaması və deportasiya olunanları müşayiət edən vəzifəli şəxslərin siyahısı);

- Daşınmaya qəbul etmək üçün bütün lazımi sənədlər mövcuddur.

12.7.2.2. Mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslər Aviaşirkət tərəfindən 12.7.2.1. bəndinə müvafiq olaraq və aşağıdakı şərtlərlə daşınmaya qəbul olunurlar:

- Marşrutun bütün sahələrində təxsis təsdiq olunmuşdur;

- Transfer zamanı digər terminala keçid və ya digər hava limanına gediş nəzərdə tutulmamışdır; - Transfer məntəqəsində gecələmə nəzərdə tutulmamışdır, transfer vaxtı 1 saat 20 dəqiqədən az deyildir;

- Transfer məntəqəsində digər reysə keçid pozulmamışdır.

12.7.2.3. Bir reysdə mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya edilən şəxslərin sayı aşağıdakı qaydada məhdudlaşdırılır:

Boeing-767 təyyarələrində – 8 nəfərdən, Boeing-757 təyyarələrində – 6 nəfərdən, Airbus-340

təyyarələrində - 8 nəfərdən, Airbus 319/320 təyyarələrində – 4 nəfərdən, Embraer

170/190 təyyarələrində – 2 nəfərdən çox olmamalıdır.

12.7.2.4. Mühafizəçilərin müşayiəti olmadan deportasiya edilən ailələrin daşınması zamanı 2 yaşından yuxarı hər bir sərnişin ayrıca şəxs hesab olunur. Deportasiya olunan ailələrin daşınması

zamanı onları bir-birindən ayırmaq qadağandır. Deportasiya olunan böyük ailələrin daşınması zamanı bir reysdə müşayiət olunmayan deportasiya olunan şəxslərin maksimum sayının normadan artıq olmasına icazə verilir.

### **12.7.3. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə deportasiya olunan şəxslər**

12.7.3.1. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə deportasiya olunan şəxslər daşımaya aşağıdakı şərtlərlə qəbul olunur:

- Daşıma müvafiq dövlətlərin səlahiyyətli orqanları ilə razılaşdırılmışdır;
- Daşımadan 24 saat əvvəl Aviaşirkət daşımının tarixi və marşrutu, müşayiətin şərtləri, müşayiət olunan şəxsin/şəxslərin təhlükəlilik dərəcəsi və deportasiya olunan şəxsi müşayiət edəcək vəzifəli şəxslərin siyahısı barədə məlumatlandırılmışdır;
- Transfer daşıma nəzərdə tutulmamışdır;
- Daşımaya qəbul etmək üçün bütün lazımi sənədlər mövcuddur.

12.7.3.2. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə deportasiya olunan şəxslərin reysdə sayı:

- ən azı 2 mühafizəçinin müşayiəti ilə reysdə bir nəfər;
- ən azı 4 mühafizəçinin müşayiəti ilə reysdə 2 nəfər;
- ən azı 5 mühafizəçinin müşayiəti ilə reysdə 3 nəfər;
- ən azı 6 mühafizəçinin müşayiəti ilə reysdə 4 nəfər;
- ən azı 7 mühafizəçinin müşayiəti ilə reysdə 5 nəfər;

12.7.3.3. Mühafizəçilərin müşayiəti ilə daşınan, həbsdə olan xüsusilə təhlükəli şəxslər daşınarkən bir reysə ən azı 3 mühafizəçinin (polis funksiyalarını yerinə yetirən orqanın əməkdaşları) müşayiəti ilə yalnız bir nəfər qəbul olunur.

### **12.8. Həbsdə olan şəxslər**

12.8.1. Həbsdə olan şəxslərin daşınması zamanı uçuşun təhlükəsizliyinin təmin olunması üçün irəli sürülən tələblər mühafizəçilərin müşayiəti ilə deportasiya olunan şəxslərin daşınması zamanı irəli sürülən tələblərlə eynidir.

### **12.9. Hər hansı ölkənin ərazisinə daxil olmasına icazə verilməyən (INAD) sərnişinlərin daşınması**

12.9.1. Xarici dövlətin və Azərbaycan Respublikasının ərazisinə girişi qadağan edilmiş (INAD) sərnişinlərin daşınması Mülki Aviasiya sahəsində beynəlxalq qanunvericiliyə müvafiq olaraq həyata keçirilir.

12.9.2. Vizanın olmaması, pasportun qüvvədə olma müddətinin bitməsi və s. səbəblərdən xarici dövlətin və /və ya Azərbaycan Respublikasının ərazisinə girişi qadağan olunmuş sərnişinlər üçün «Sərnişinin geri qaytarılması haqqında akt» tərtib olunur.

12.9.3. 12.9.2. bəndində göstərilən sərnişinlər üçün biletin rəsmiləşdirilməsi Aviaşirkətin texnologiyasına müvafiq olaraq «Sərnişinin geri qaytarılması haqqında akt» əsasında həyata keçirilir.

12.9.4. Əgər dövlət orqanları təyinat, transfer və ya tranzit ölkəsinə girişi qadağan olunmuş sərnişinin yola düşmə məntəqəsinə və ya digər məntəqəyə qaytarılmasını Aviaşirkətdən tələb edərsə, bu

zaman Sərnişin və ya onu ezamiyyətə göndərmiş təşkilat bu daşınma ilə əlaqədar bütün xərcləri, o cümlədən bu ölkə tərəfindən Aviaşirkətin üzərinə qoyulmuş inzibati pul cəriməsini Aviaşirkətə ödəməlidir.

12.9.5. 12.9.4. bəndində göstərilən hallarda Aviaşirkət istifadə olunmamış daşıma üçün Sərnişin və ya Sərnişinin daşınmasını rəsmiləşdirmiş təşkilat tərəfindən ona ödənilmiş istənilən məbləği, yaxud Sərnişin və ya biletin dəyərini ödəmiş təşkilat tərəfindən ödənilmiş və Aviaşirkətin sərəncamında

olan istənilən digər məbləği müvafiq tarifiñ ödənilməsinə yönəldə bilər.

### **12.10. Sərnişinlərin çarter reyslərində daşınması**

12.10.1. Sərnişinlərin çarter reyslərində daşınması çarter daşımaları haqqında müqavilə ilə tənzimlənir.

12.10.2. Sifarişçi tərəfindən çarter reysinin dəyəri ödənilməyənədək və ya Aviaşirkətlə çarter reysinin sifarişçisi arasında müvafiq kredit sazişi bağlanmayanadək belə reysə alınmış biletlər etibarlı sayılmır. Çarter biletləri üzrə təxsisin təsdiq olunması və məbləğin qaytarılması müvafiq çarter müqaviləsinin şərtlərinə əsasən yalnız çarter reysinin sifarişçisi tərəfindən həyata keçirilir.

12.10.3. Çarter reyslərinə biletlər yalnız biletdə göstərilmiş tarixdə və reysdə etibarlıdır. Reysdə boş yerlərin olmasından asılı olaraq, Sərnişinin uçuş və dönmə tarixlərində dəyişikliklər ola bilər, bir şərtləki, belə dəyişikliklər Sərnişin ilə çarter reysinin sifarişçisi arasında razılaşdırılmış olsun.

12.10.4. Çarter reyslərinə biletlər Sərnişinin təxsisini dəyişmək və ya ləğv etmək hüququnun məhdudlaşdırılmasını (və ya tam istisna edilməsini) nəzərdə tutur. Bütün xidmətlərin dəyəri ödənilməklə (gediş-dönüş, transfer, mehmanxanada yaşayış, qidalanma) turist səfərlərini nəzərdə tutan çarter reyslərinə biletlərdə çarter reysinin sifarişçisi tərəfindən müəyyən edilmiş əlavə şərtlər və məhdudiyyətlər qoyula bilər.

12.10.5. Sifarişə əsasən yerinə yetirilən reyslərlə daşımaya çarter reyslərinin sərnişinlərindən əlavə yalnız Aviaşirkətin işçiləri və onların ən yaxın qohumları (servis biletləri və reysdə boş yerlər olduqda) qəbul oluna bilər. Bu zaman Aviaşirkət işçilərinin və onların yaxın qohumlarının daşınması reysi sifariş verən təşkilatın nümayəndələri ilə əvvəlcədən razılaşdırılmalıdır.

### **12.11. Biznes sinif sərnişinlərinin daşınması**

12.11.1. Biznes sinif sərnişinləri ayrıca masada qeydiyyatdan keçirlər və təyyarəyə ekonom sinif sərnişinlərindən ayrı, onlardan sonra, lakin rəsmi şəxslərin təyyarəyə miniyinin başlanmasından gec olmayaraq çatdırılırlar.

12.11.2. Hava limanında biznes sinif sərnişinlərinə biznes zala keçmələri təklif olunur. Bu imkan haqqında Sərnişin biletin təxsis edilməsi zamanı məlumatlandırılır.

12.11.3. Hava gəmisinin bortunda biznes sinif sərnişinlərinə biznes salonunda yerlər təqdim edilir və onlara xüsusi xidmət təşkil edilir.

12.11.4. Yerə endikdən sonra biznes sinif sərnişinləri hava gəmisini ilk növbədə, lakin rəsmi şəxslərdən tez olmamaqla, ekonom sinif sərnişinlərindən ayrı tərk edirlər.

### **12.12. Tranzit və transfer sərnişinlərin daşınması**

12.12.1. Aviaşirkət və ya onun Agenti tranzit və ya transfer sərnişinlərinə daşımının yerinə yetirildiyi marşrut üzrə sərnişin bileti rəsmiləşdirərkən aşağıdakı tədbirləri görməlidir:

- a) Sərnişinə uçuşdan əvvəl inzibati rəsmiyyət prosedurlarından keçmək üçün transfer hava limanına vaxtında gəlmək imkanı yaratmaq məqsədilə marşrutun bütün sahələrində transfer sərnişininin daşınmasının təxsis edilməsini və təxsisin təsdiq olunmasını təmin etməlidir;
- b) Sərnişinin təyinat məntəqəsinə çatması üçün tranzit və ya transfer hava limanında yerinə yetirməli olduğu prosedurlar barədə sərnişini məlumatlandırmalıdır;
- c) beynəlxalq daşımalar zamanı tranzit və ya transfer məntəqələrindəki dövlət orqanlarının tələbləri barədə sərnişini məlumatlandırmalıdır;

12.12.2. Növbəti reysə keçid 24 saat ərzində baş verdikdə, yola düşmə/transfer hava limanının imkanlarından və transfer məntəqəsindəki dövlət orqanlarının tələblərindən, yaxud Sərnişinin istəyindən asılı olaraq, transfer baqajı son məntəqəyədək və ya transfer məntəqəsinədək rəsmiləşdirilir. Əgər digər reysə keçid müddəti 24 saatdan artıq olarsa, sərnişinin baqajı yalnız transfer məntəqəsinədək rəsmiləşdirilir. Transfer sərnişininin gömrük nəzarətindən keçməli olan baqajı Azərbaycan Respublikasının və/və ya ərazisinə, ərazisindən yaxud ərazisindən keçməklə daşımının həyata keçirildiyi ölkənin gömrük qanunvericiliyinə müvafiq olaraq daşınmaya qəbul

edilir.

### **12.13. Tez-tez uçan sərnişinlər üçün «AZAL MİLES» proqramı»**

12.13.1. Aviaşirkət onun reysləri ilə tez-tez uçan sərnişinlər üçün «AZAL MİLES» proqramını təklif edir.

12.13.2. 12 yaşına çatmış hər bir şəxs proqramda iştirak edə bilər.

12.13.3. Proqramda iştirak pulsuzdur.

12.13.4. «AZAL MİLES» proqramında iştirak üçün müraciət etmək istəyənlər [www.azal.az](http://www.azal.az) veb-saytında onlayn qaydada qeydiyyatdan keçməli və ya «AZAL MİLES» Mobil Proqramından istifadə etməlidirlər.

12.13.5. İştirak üçün bütün məcburi bəndlər doldurulmalı, o cümlədən müraciət formasını təsdiqləmək üçün istifadə ediləcək aktiv elektron poçt ünvanı daxil edilməlidir. Daxil edilmiş **poçt ünvanına** müvafiq iştirakçı kartları (Silver, Gold və ya Platinum) göndəriləcək.

12.13.6. Qəbul edilmiş müraciətlərə iştirakçı nömrəsi (FFN) verilməlidir.

12.13.7. İştirakçı kartları yalnız "Silver", "Gold" və "Platinum" statuslu iştirakçılara verilməlidir.

12.13.8. Bütün yeni iştirakçılar avtomatik olaraq "Classic" statusu ilə qeydə alınacaq və virtual iştirakçı nömrələri ilə təmin ediləcəklər.

12.13.9. İştirakçılar proqramda fərdi qaydada iştirak etməlidirlər.

12.13.10. «AZAL MİLES» proqramının iştirakçılarının balların toplanacağı şəxsi hesab verilməlidir. İştirakçı tərəfindən toplanan ballar heç bir halda ötürülə, başqasına verilmə, qarşılıqlı razılaşmaya xidmət etmə, başqa şəxsin (həmin şəxsin proqrama daxil olmasından əvvəl olmayaraq) hesabına keçirilə və ya həmin hesabla birləşdirilə bilməz. Ballar nağd pula çevrilə bilməz. Heç bir halda ailə üzvləri və ya eyni müəssisənin iştirakçısı öz ballarını bir hesabda toplaya bilməz.

12.13.11. İştirakçı proqrama daxil olduğu (qeydiyyatdan keçdiyi) tarixdə proqrama qəbul olunmuş hesab edilir.

12.13.12. "Classic" statusla iştirak müddəti ləğv edilmə tarixinə kimi (iki il müddətində uçuş həyata keçirilmədikdə) və ya "Silver", "Gold" yaxud "Platinum" statuslarına keçirilənə qədər davam edir.

12.13.13. "Silver" və "Gold" statusu ilə iştirak statusun verilmə tarixindən başlayaraq bir il tamamlana qədər davam edir.

12.13.14. "Platinum" statusu ilə iştirak statusun verilmə tarixindən başlamaqla 2 il tamamlana qədər davam edir.

12.13.15. İştirakçının müraciətinə əsasən bütün məlumatlar qeyd olunan elektron poçt ünvanına göndəriləcəkdir.

12.13.16. «AZAL MİLES» proqrama dair bütün məlumatları elektron poçt və ya «AZAL MİLES» veb-saytında yenilənmələrdən istifadə etməklə bütün iştirakçılara göndərmək hüququna malikdir.

12.13.17. «AZAL MİLES» proqramı gecikmiş, itmiş və ya yanlış göndərilmiş istənilən elektron poçt, yaxud poçt ünvanına görə məsuliyyət daşımayacaq.

12.13.18. Əgər 24 ay ərzində hesaba ballar əlavə olunmazsa (Səyahət ballarının hesablanmasına dair şərtlər), avtomatik olaraq "Classic" statusla iştirakçılığa xitam verilməli və ballar ləğv ediləcəkdir.

12.13.19. İştirakçı [www.azal.az](http://www.azal.az) veb-saytı vasitəsilə öz profilini daim yeniləməklə şəxsi məlumatlarda baş vermiş istənilən dəyişiklik, o cümlədən ünvan, telefon və ya elektron poçt ünvanının dəyişməsi barədə bildirməlidir. Aktiv elektron poçt ünvanı proqramda üzvlüyün şərtlərindən biridir, aktiv elektron poçt ünvanı olmayan bütün iştirakçı hesabları yeni elektron poçt ünvanı təsdiq edilənə qədər dondurulacaq.

12.13.20. İştirakçı şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi təqdim etməklə öz adında və ya pasport nömrəsində edilmiş istənilən dəyişiklik barədə məlumat vermək üçün yazılı şəkildə, yaxud şəxsən "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin ofisinə müraciət etməlidir.

12.13.21. İştirakçı kartı itirildiyi təqdirdə kartın sahibi [www.azal.az](http://www.azal.az) veb-saytı vasitəsilə yeni kartın alınması üçün sifariş verə bilər. Kartın dublikatı müraciətdən sonra 20 gün ərzində verilməlidir.

12.13.22 Əgər hər hansı bir iştirakçı proqramın şərt və müddəalarını pozarsa, "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkəti həmin şəxsi proqramdan çıxartmaq, iştirakçı kartını ləğv etmək və topladığı bütün balları silmək hüququna malikdir.

Yeni təqdim edilən Millər "Səyahət Balları" («Travel Points») ilə əvəz ediləcək, iştirakçılar aviabilet / xidmət sinfinin artırılması üçün ödədikləri tarifi hər 1€-u üçün bal toplayacaqlar (ödənilən məbləğin rüsumlar və yığımlar daxil olmayan hissəsi tarifdir). Hər avro üçün Səyahət Ballarının miqdarı iştirakçı səviyyəsinin inkişafından asılı olaraq artacaq – "Classic", "Silver", "Gold", "Platinum".

Mövcud olan

iştirakçılar üçün hər bir Mil bir Səyahət Balı ilə əvəz ediləcəkdir.

İkinci dəyişiklik "Status Balları"nın («Status Points») təqdim edilməsidir. Hər bir «AZAL MİLES» iştirakçısı əldə etdiyi aviabiletə görə Status Balları toplayacaqdır. Toplanılan Status Ballarının miqdarı uçuş müddətindən, səyahət zamanı xidmətlərindən istifadə edilən biznes və ya ekonom sinifdən asılıdır. Hər il toplanılan Status Ballarının miqdarı növbəti il üçün iştirak səviyyəsini müəyyən edəcək. Mövcud iştirakçı statusunu ən azı bir il müddətində saxlamaq mümkündür.

12.13.23 "Classic Membership" - «Classic» statuslu iştirakçının kartdan istifadə etməməsi üçün sxem sadələşdirilmişdir. İştirakçının əldə etdiyi aviabiletə / xidmət sinfinin artırılmasına görə ödədiyi hər 1€-ya görə 1 Səyahət Balı toplanacaq. «Classic» statuslu iştirakçı olmaq üçün müraciət forması (qeydiyyat) sadədir, iştirakçı növbəti aviabilet üçün "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin satış ofislərinə və ya digər agentliklərə müraciət edə bilər və ya [www.azal.az](http://www.azal.az) saytına daxil olaraq onlayn qeydiyyatdan keçə bilər. Kifayət qədər Status Balları toplandıqdan sonra, iştirakçı avtomatik olaraq "Gümüş" statusa keçiriləcəkdir.

12.13.24 "Silver Membership" – "Gümüş" statuslu iştirakçılar əldə etdikləri aviabiletə / xidmət sinfinin artırılmasına görə ödədikləri hər 1€-ya görə 1.25 Səyahət Balı toplayacaqlar. İştirakçıya bir il müddətində etibarlı olan və ilin sonunda elan ediləcək imtiyazlardan yararlanmağa imkan verən fərdi "Silver Membership" Kartı göndəriləcəkdir. Bu kart verildiyi andan etibarən bir il müddətində etibarlı olacaq. İştirakçı "Gümüş" statusu saxlamaq və ya xidmət sinfini artırmaq üçün iştirak müddətində lazımi miqdarda Status Ballarını toplamalıdır. Kifayət qədər Status Balları toplandıqdan sonra iştirakçı statusu avtomatik olaraq "Qızıl" statusla əvəz ediləcəkdir.

12.13.25 "Gold Membership" – "Qızıl" statuslu iştirakçılar əldə etdikləri aviabiletə / xidmət sinfinin artırılmasına görə ödədikləri hər 1€-ya görə 2 Səyahət Balı toplayacaqlar. "Qızıl" statuslu iştirakçılara bir il müddətində etibarlı olan fərdi "Gold Membership" kartı göndəriləcəkdir. Bu kart verildiyi andan etibarən bir il müddətində etibarlı olacaq. "Qızıl" statusu saxlamaq və ya xidmət sinfini artırmaq üçün iştirak müddətində lazımi miqdarda Status Balları toplanmalıdır. Kifayət qədər Status Balları toplamayan iştirakçılara növbəti il üçün "Gümüş" iştirakçılıq təklif olunacaq. Kifayət qədər Status Balları topladıqdan sonra iştirakçının statusu avtomatik olaraq "Platinum" statusla əvəz ediləcəkdir.

12.13.26 "Platinum Membership" – bizimlə daha tez-tez uçan sərnəşinlərimizə iki il müddətinə etibarlı olan "Platinum" iştirakçı kartı təqdim olunacaqdır. Platinum statuslu iştirakçılar əldə etdikləri aviabiletə / xidmət sinfinin artırılmasına görə ödədikləri hər 1€-ya görə 3 Səyahət Balı toplayacaqlar. "Platinum" statuslu iştirakçıya fərdi "Platinum Membership" kartı göndəriləcəkdir. İştirakçı növbəti iki il müddətində "Platinum" statusunu saxlamaq üçün iştirak müddətində lazımi miqdarda Status Balları toplamalıdır. Kifayət qədər Status Balları toplamayan iştirakçıya növbəti il üçün "Qızıl" status təklif olunacaqdır.

İştirakçı bir il ərzində topladığı 5.000 Status balı ilə "Classic" iştirakçılıqdan "Silver" iştirakçılığa yüksələ bilər.

İştirakçı bir il ərzində topladığı 10.000 Status balı ilə "Silver" iştirakçılıqdan "Gold" iştirakçılığa yüksələ bilər.

İştirakçı bir il ərzində topladığı 20.000 Status balı ilə "Gold" iştirakçılıqdan "Platinum" iştirakçılığa yüksələ bilər.

12.13.27 Səyahət balları

12.13.28. "Səyahət balları", əldə edilmiş və istifadə edilmiş aviabiletlərin əsas tarifiyin dəyərinə (rüsumlar, hava limanı yığımları və digər xərclər istisna olmaqla) əsasən ödənilmiş hər 1 Avroya görə 1 Səyahət balı olmaqla toplanılır.

12.13.29. İştirakçılar "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin satış ofislərindən və ya şirkətin istənilən agentliklərindən aviabilet əldə etdikləri zaman və ya xidmət sinfini artırarkən «AZAL MİLES» proqramında öz iştirakçı nömrələrini bildirməklə və ya iştirakçı kartını təqdim etməklə Səyahət Balları toplaya bilərlər.

12.13.30. Səyahət balları uçuş yerinə yetirildikdən sonra 7 iş günü ərzində (rəsmi bayram günləri istisna olmaqla) iştirakçı hesabına əlavə olunur.

12.13.31 Səyahət balları "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətində pulsuz mükafatlandırıcı aviabiletin əldə edilməsi və ya xidmət sinfinin artırılması üçün istifadə edilə bilər.

12.13.32 Səhvən əlavə edilmiş Səyahət balları etibarsız hesab edilərək hesabdən silinəcək.

12.13.33 İştirakçı yalnız proqramda qeydiyyatdan keçdikdən sonra Səyahət balları toplaya bilər, qeydiyyatdan əvvəl həyata keçirilmiş uçuşlara görə Səyahət balları əlavə edilmir.

12.13.34 Aşağıda qeyd edilmiş uçuşlara görə Səyahət balları əlavə edilmir: İstifadə edilməmiş uçuşlar (o cümlədən uçuşun ləğv edilməsi);

Pulsuz mükafatlandırıcı aviabiletlə həyata keçirilən uçuş; Çarter reysləri;

Tərəfdaş aviaşirkətin həyata keçirdiyi uçuşlar;

12.13.35 Status balları

12.13.36 "Status balları" "Azərbaycan Hava Yolları" aviaşirkətinin reysləri ilə uçuşlara görə hesaba əlavə edilir.

12.13.37 Status balları iştirakçı tərəfindən öz status səviyyəsini (Silver, Gold və Platinum) qorumaq və ya artırmaq məqsədilə toplanır.

12.13.38 İştirakçı aviabilet əldə edərkən və ya xidmət sinfini yüksəldərkən «AZAL MİLES» proqramında öz iştirakçı nömrəsi bildirməklə və ya iştirakçı kartını təqdim etməklə Status ballarını toplaya bilər.

12.13.39 Səhvən əlavə edilmiş Status balları etibarsız hesab edilərək hesabdən silinəcək.

12.13.40 İştirakçı yalnız proqrama daxil olduqdan sonra Status ballarını toplaya bilər.

12.13.41. Aşağıda qeyd edilmiş uçuşlara görə Status balları əlavə edilmir: İstifadə edilməmiş uçuşlar (o cümlədən uçuşun ləğv edilməsi);

Pulsuz mükafatlandırıcı aviabiletlə həyata keçirilən uçuşlar; Çarter reysləri;

Tərəfdaş aviaşirkətin həyata keçirdiyi uçuşlar;

12.13.42 İştirakçı kartları "Silver", "Gold" və ya "Platinum" statuslu iştirakçılara təqdim edilir.

12.13.43 Yalnız soyadı və adı kartın üzərində qeyd edilmiş iştirakçı həmin kartdan istifadə edə bilər.

12.13.44 İştirakçı kartı qeydiyyat tarixindən və ya kartın dəyişdirilməsi barədə sorğu verildikdən sonra təxminən 20 gün ərzində verilir.

### **13. Daşıyıcılar arasında razılaşmalar**

13.1. Bu qaydalar Aviaşirkətlə digər Daşıyıcılar arasında bağlanan kommersiya sazişləri üzrə həyata keçirilən daşımalara (CODESHERING, INTERLINE) şamil olunur (hətta daşımaları biletə göstərilən daşıyıcıdan fərqli daşıyıcı həyata keçirdiyi hallarda belə). Əgər hər hansı belə kommersiya sazişi mövcuddursa, bu zaman Aviaşirkət (xidmət üzrə Agent) qeydiyyat zamanı daşımaların faktiki olaraq hansı Daşıyıcı tərəfindən həyata keçirildiyi barədə Sərnişini məlumatlandırmalıdır.

13.2. Sərnişinlər bilet almazdan əvvəl, qeydiyyatdan keçərkən, habelə daşıma zamanı hər hansı nasazlıq hadisəsi baş verdikdə, faktiki Daşıyıcı barədə məlumatlandırılmalıdırlar.

13.3. Əgər daşıma müqaviləsi bağlanarkən Sərnişinə ödənişli xidmətlər təqdim edilirsə, bu zaman həmin xidmətlərin göstərilməməsinə görə Aviaşirkət Sərnişin qarşısında bu cür xidmətlər müqabilində ödədiyi məbləğdə məsuliyyət daşıyır.

13.4. Aviaşirkət kommersiya sazişləri olmayan üçüncü şəxslər tərəfindən göstərilən baqaj (yük) daşınması üzrə xidmətlərə görə cavabdeh deyil. Əgər Aviaşirkət Sərnişinlərin baqajının (yükünün) daşınması üzrə belə əməliyyatları müstəqil nəzərdə tutur və həyata keçirirsə, bu Qaydalar belə xidmətlərə də şamil olunur. Baqaj (yük) daşınması üzrə Aviaşirkət tərəfindən

göstərilən əlavə xidmətlərin dəyəri Sərnişin tərəfindən ödənilir.

## **14. Ardıcıl daşıyıcılar**

14.1. Bir neçə Daşıyıcı tərəfindən ardıcıl həyata keçirilən daşımalar zamanı digər (növbəti) Daşıyıcıların reyslərinə bilet verən Daşıyıcı yalnız bu Daşıyıcıların Agenti kimi çıxış edir.

14.2. Bilet təqdim edən Daşıyıcı və ya biletdə göstərilən birinci Daşıyıcı digər Daşıyıcının (Daşıyıcıların) daşımaları həyata keçirdiyi marşrut sahələrində Sərnişinin ləngidilməsinə görə məsuliyyət daşımır.

14.3. Baqajın daşınması zamanı onun itməsi, məhv edilməsi, zədələnməsi və ya ləngidilməsinə görə Sərnişin birinci və ya sonuncu Daşıyıcıya qarşı, habelə baqajın itməsi, məhv edilməsi, zədələnməsi və ya ləngidilməsi zamanı daşımaları yerinə yetirən Daşıyıcıya qarşı iddia qaldırmaq hüququna malikdir.

14.4. Əgər baqajın itməsi, məhv edilməsi, zədələnməsi və ya ləngidilməsi zamanı daşımalarının hansı Daşıyıcı tərəfindən həyata keçirildiyini müəyyən etmək qeyri-mümkündürsə, bu zaman daşımada iştirak edən bütün Daşıyıcılar birlikdə, yaxud hər biri ayrı-ayrılıqda, hər birinin təqsiri hüdudunda, Sərnişin qarşısında məsuliyyət daşıyacaqdır.

## **15. Baqajın daşınması**

Əgər Aviaşirkət bu Qaydalarda müəyyən edilmiş «baqaj» anlayışına uyğun olmayan hər hansı əşyanı baqaj kimi qəbul edərsə, həmin əşyaların daşınması da bu Qaydaların müddəalarına uyğun həyata keçiriləcəkdir.

### **15.1. Baqaj qismində daşımaya qəbul edilməyən əşyalar**

15.1.1. Sərnişinə aşağıdakı əşyaları baqaja daxil etmək qadağan olunur:

Daşıma zamanı sərnişinlərin sağlamlığı, uçuşun təhlükəsizliyi, Aviaşirkətin və ya digər Sərnişinlərin mülkiyyəti üçün əhəmiyyətli dərəcədə təhlükə törədən mallar, əşyalar, maye və digər maddələr, habelə:

partlayıcı maddələr və hərbi sursatlar, bu Qaydaların 15.11 yarımbəndində göstərilən hallardan başqa;

fişənglər, siqnal raketləri, benqal alovları;

qazlar (yanğın təhlükəsi yaradan, alovlanmayan, soyudulmuş və zəhərli), bu Qaydaların 15.13.1 bəndində nəzərdə tutulan hallardan başqa;

aerozollar (məhdud miqdarda daşınmasına icazə verilmiş gigiyena ləvazimatlarından başqa); Hava gəmisinə, sərnişinlərə və digər baqaj və yüklərə zərər verə biləcək, daşınma üçün düzgün qablaşdırılmamış tərkibində maye olan baqajlar (bütün maye tərkibli qidalar (cem, mürəbbə, bal, süd məhsulları, tomat və s.), maye boyalar, yağlar, tərkibində yağ və yanacaq olan avadanlıqlar, dondurulmuş ət, canlı heyvanlar)

Litium-ion batareyalarla təchiz olunmuş portativ nəqliyyat vasitələrinin (Skuter, seqvey, hər növ giroskuterlər) sərnişin salonunda əl yükü kimi və ya qeydiyyatdan keçmiş baqaj kimi daşınması qadağandır.

Tez alışan mayələr (benzin, laklar, rənglər, suda həll olunanlardan başqa, həlledicilər, alışqanı doldurmaq üçün mayələr);

benzinsiz işləyən alətlər, benzin mişarları və otbiçənlər də daxil olmaqla;

oksidləşdirici, korroziya törədən aşındırıcı maddələr və materiallar, o cümlədən ağardıcı əhəng, akkumulyator batareyaları (xəstələrin daşınması üçün kürsü-xərəklərdə olan batareyalar, CD-pleyer, radio üçün kiçik batareyalar və s. istisna olmaqla), civə barometrləri;

zəhərli, zərərli və ya qıcıqlandırıcı maddələr və yoluxucu materiallar;

radioaktiv materiallar, müalicə nəticəsi kimi insan bədəninə yeridilmiş litium batareyalarından

qidalanan ürək əzələlərinin radioizotop stimulyatorları və ya digər qurğulardan başqa;  
maqnitlər və maqnit tərkibli əşyalar;

İCAO, Doc 9284/905 sənədinə - «Təhlükəli yüklərin hava ilə təhlükəsiz daşınması üzrə texniki təlimat» və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 220 nömrəli 13.12.2000-ci il tarixli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Təhlükəli yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması qaydaları”na əsasən sərnişin hava gəmilərində daşınması qadağan olunmuş digər əşyalar və maddələr;

ərazisinə, ərazisindən və ya ərazisindən keçməklə daşınmanın həyata keçiriləcəyi istənilən ölkənin qüvvədə olan qanunları və/ və ya qanunvericilik aktları ilə daşınması qadağan olunan mallar və əşyalar;

xarakterinə, çəkisinə, ölçüsünə, formasına və ya qoxusuna görə daşınmaya yararlı olmayan mallar;

15.1.2. döyüş təchizatı, odlu və soyuq silah, o cümlədən qədim odlu və soyuq silahlar, kəsici və deşici əşyalar bu Qaydaların 15.11. və 15.14-cü bəndlərinə müvafiq olaraq daşınmaya qəbul olunur.

ABŞ istiqamətində uçuşlarda səyahət edən sərnişinlərə əl yükündə və ya öz üzərlərində turbo alışqanların (torch lighters) daşınmasına icazə verilmir.

15.1.3. Uçuşun təhlükəsizliyinin təmin olunması məqsədilə aşağıdakı qaydalara riayət olunmalıdır:

### **Sərnişinlərin baqajında daşınması qəti qadağan olunmuş əşyalar**

Radioaktiv maddələr



Qazlar



Partlayıcı maddələr



Fişənglər



Zəhərli və infeksiyon maddələr



Korroziv maddələr



Maqnitlər



### **Baqaja təhvil verilməsinə icazə verilən, amma qəti sürətdə salona keçirilməsi qadağan olunan əşyalar**

Təchizat



Soyuq silah



Odlu silah



### **Baqaja təhvil verilməsinə və ya daşınmasına icazə verilən əşyalar.**

Tualet əşyaları: ətirlər, aerezollar



Kibrit, alışqanlar





## **Xəbərdarlıq!**

Təhlükəli əşyaların təyyarənin göyertəsinə keçirilməsi qeyri-qanuni hesab olunur və qaydaları pozan şəxslər ittiham və cərimə oluna bilərlər.

## **15.2. Baqajın daşıma üçün qəbul edilməsindən imtina hüququ**

Aşağıda göstərilən hallarda sizin baqajınızı daşınmaya qəbul olumayacaqdır.

- Baqajınız hava gəmisinə, sənişinlərə və ya digər baqaj və yüklərə zərər verə biləcəyi halda,
- Baqajınızın qablaşdırılması nizamlı və təhlükəsiz daşınmaya imkan vermədiyi halda,
- Yoladüşmə, təyinat və ya tranzit ölkələrin qanunlarına və qaydalarına əsasən baqajınızın tərkibində daşınması qadağan olunmuş maddələr və ya əşyalar olduğu halda,
- Normadan artıq baqajın daşınması ilə əlaqədar Aviaşirkətin müəyyən etdiyi tariflər və rüsumlar ödənilmədiyi halda,
- Baqajınızın ölçüləri aviaşirkətin müəyyən etdiyi ölçülərdən artıq olduğu halda,
- Baqajınızın çəkisi 32 kq-dan artıq olduğu halda,
- Baqajınızda daşınması qadağan olunmuş təhlükəli əşya və ya maddələr olduğu halda.
- Baqajda bu bölmənin 15.1.1 və 15.1.2 bəndlərində göstərilmiş əşyalar olduqda, Aviaşirkət müvafiq sənədlər əsasında bu əşyaların tərkibində daşınmasına icazə verilməyən hər hansı materialların və ya əşyaların olduğu qənaətinə gəldikdən sonra;

Aviaşirkət baqaj qismində daşınmaya qəbul edilməsindən imtina etdiyi malları və ya əşyaları öz nəzarəti altına götürməyə borclu deyil və onlara görə məsuliyyət daşımır.

## **15.3. Sənişinlərin və baqajın yoxlanılması hüququ**

15.3.1. Uçuşların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi və bu bölmənin 15.1.1 və 15.1.2 bəndlərində göstərilən əşyaların aşkar edilməsi üçün Aviaşirkət Sənişinlərdən Aviaşirkətin, hava limanının xidmətləri və digər səlahiyyətli dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən şəxsi yoxlamadan keçməyi tələb etmək, habelə yoxlamaq üçün baqajını təqdim etmək, Sənişinin və ya onun baqajının rentgen və ya digər yoxlamasını keçirmək, habelə Sənişin olmadığı halda onun baqajını yoxlamaq və ya yoxlanılmasını təşkil etmək hüququna malikdir. Əgər Sənişin bu tələbi yerinə yetirmək istəmirsə, Aviaşirkət Sənişinin (baqajın) daşınmasından imtina edə bilər. Aviaşirkət rentgen və ya digər üsulla yoxlama zamanı Sənişinə və ya onun baqajına dəymiş ziyan üçün məsuliyyət daşımır, Aviaşirkətin səhlənkarlığı üzündən dəymiş ziyan istisna təşkil edir.

15.3.2. Uçuşda olan hava gəmisində (yükləndikdən sonra hava gəmisinin qapılarının bağlandığı andan boşaltma üçün hər hansı qapıların açıldığı anadək) əl yükünün və Sənişinin özünün yoxlanılması Sənişinin razı olub-olmamasından asılı olmayaraq, hava gəmisi komandirinin qərarı ilə həyata keçirilə bilər.

## **15.4. Qeydiyyatda alınmış baqaj**

15.4.1. Sənişin özü ilə apardığı bütün əşyaları çəkisinin müəyyən edilməsi və ölçülməsi üçün təqdim etməlidir.

15.4.2. Sənişinin baqajı rəsmiləşdirildikdən sonra onun qorunması və daşınmasına görə məsuliyyəti Aviaşirkət öz üzərinə götürür. Bunun təsdiqi olaraq Aviaşirkət biletdə yerlərin sayı və qəbul olunan baqajın çəkisi barədə qeydlər edir və Sənişinə baqajın eyniləşdirmə birkasının talonunu verir. Biletdə qeydiyyatda alınmış baqajın çəkisi haqqında qeyd olmadığı təqdirdə, qeydiyyatda alınmış baqajın tam çəkisinin pulsuz daşınma normasından artıq olmadığı hesab edilir.

15.4.3. Baqajın təhlükəsiz daşınması və mexaniki vasitələrdən istifadə etməklə emal olunmasını təmin edən qıfıllı çamadanlara və ya digər müvafiq konteynerlərə yığılmadığı halda Aviaşirkət həmin baqajın qeydiyyattan keçmiş baqaj kimi qəbul olunmasından imtina etmək hüququna malikdir.

15.4.4. Aviaşirkət qeydiyyattan keçmiş baqajın Sənişinin daşındığı hava gəmisində daşınması üçün tədbirlər görməli və əgər tətbiq olunan qanunlar baqajın rəsmiləşdirilməsi üzrə gömrük prosedurlarında Sənişinin iştirakını tələb edərsə, bunu təmin etməlidir. Əgər qeydiyyattan keçmiş

baqaj digər hava gəmisində daşınırsa, Aviaşirkət baqajın təyin olunan yerdə Sərnişinə qısa müddətdə çatdırılması üçün bütün tədbirləri görməlidir.

15.4.5. Sərnişinin arzusu və Aviaşirkətin razılığı ilə baqaj müşayiət olunmayan baqaj kimi rəsmiləşdirilə bilər. Müşayiət olunmayan baqaj bu Qaydaların 15.16-cı bölməsinə müvafiq olaraq daşınır.

15.4.6. Baqajın qorunmasını təmin etmək üçün Aviaşirkət tövsiyə edir:

- səyahət üçün etibarlı qıfilları olan keyfiyyətli çamadanlardan istifadə edilməlidir;
- parçadan olan çamadanlardan və ya çantalardan istifadə olunarkən, kənar şəxslərin baqajı açma bilməməsi məqsədilə zəncirbəndi bağlamaq üçün asma qıfillardan istifadə olunmalı, baqaj kəmərlər və ya iplərlə sarınmalıdır;
- hər uçuşdan sonra köhnə birkalar çıxarılmalıdır;
- baqajın xarici tərəfində üzərində ad qeyd olunmuş birkalardan istifadə olunmalıdır;
- baqajı tez tapmaq üçün ona lent bağlanılmalı və ya digər fərdi nişan qoyulmalıdır.

15.4.7. Aviaşirkət aşağıdakı əşyaların qeydiyyata alınmış baqaja daxil edilməsini məsləhət görmür:

- tezsinan, kövrək əşyalar və tezkorlanan əşyalar;
- pullar;
- açarlar;
- zinət əşyaları, qiymətli metallardan və gümüşdən hazırlanan məmulatlar;
- təbii xəz;
- elektron avadanlıq;
- kompyuter avadanlığı, kompyuter üçün komplektləşdirici hissələr, əlavələr, proqramlar;
- audio və video texnika, foto və kino aparatları, yardımçı əşyalar;
- eynəklər, binokllar və digər optik cihazlar;
- texniki, tibbi və digər sənədlər;
- işgüzar və şəxsi sənədlər;
- qiymətli kağızlar və əşyalar;
- istehsal avadanlığı və nümunələr/ şablonlar;
- video/audio kasetlər, disklər, disketlər və digər məlumat daşıyıcıları;
- tibb preparatları, avadanlıqlar;
- fotosəkillər, əntiq mallar;
- əvəz edilməsi mümkün olmayan əşyalar;
- mayelər, ətriyyat, alkoqollu içkilər;
- alətlər.

Sərnişin bu tövsiyələri yerinə yetirmədiyi təqdirdə Aviaşirkət, həmin əşyaların çəkisinin əskik gəlməsi istisna olmaqla, onların bütövlüyü və saxlanması üçün məsuliyyət daşımır.

15.4.8. Qeydiyyata alınmış baqaj hava gəmisinin bortuna yükləndiyi andan təyinat /transfer məntəqəsində təhvil verilənədək Sərnişinin həmin baqaja toxunmasına icazə verilmir.

15.4.9. Bir baqaj yerinin çəkisi 32 kq-dan artıq olmamalıdır. Kütləsi böyük olan baqaj yeri Aviaşirkətin hava daşımaları qaydalarına müvafiq olaraq daşınmaya yalnız yük kimi qəbul olunur.

## **15.5. Baqajın pulsuz daşınma norması**

### **15.5.1. Ümumi müddəalar**

15.5.1.1. Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş, daimi qüvvədə olan baqajın pulsuz daşınma normalarına və ya müvəqqəti xarakter daşıyan daşınma normalarına müvafiq olaraq Sərnişin müəyyən miqdarda baqajı əlavə ödəniş etmədən nəql edə bilər.

Daşınmanın marşrutundan və xidmət sinfindən asılı olaraq, bu miqdar baqaj yerinin çəkisi, ölçüsü və sayının kombinasiyası üzrə (yer konsepsiyası) və ya baqajın çəki xarakteristikaları (çəki konsepsiyası) üzrə müəyyən edilir.

Əlavə ödəniş etmədən daşınması üçün icazə verilmiş baqajın maksimal miqdarı barədə məlumatı aşağıdakı ünvanlardan almaq olar:

Aviaşirkətin: [www.azal.az](http://www.azal.az) saytında;

Aviadaşımaların satışı məntəqəsində.

15.5.1.2. Baqajın müəyyən edilmiş pulsuz daşınma normasından əlavə, Sərnişin hava gəmisinə minmə, düşmə və ya uçuş zamanı ona lazım ola biləcək əşyaları götürmək hüququna malikdir. Belə əşyalara aiddir:

- Palto, pləş və ya pləd;
- Çətir və ya əsa;
- Qadın/kişi çantası və ya kağız qovluğu;
- Fotoaparət və ya binokl, yaxud videokamera və ya portativ kompyuter;
- Uçuş zamanı oxumaq üçün müəyyən miqdarda materiallar;
- Uşaqla səyahət zamanı lazım ola biləcək uşaq qidası və yol beşiyi;
- Uşaqla səyahət edən zaman yüngül, qatlanan uşaq arabası (hava gəmisinin yük bölməsində daşınır).
- fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlər üçün qatlanan kreslo-araba və ya qoltuqağaları (hava gəmisinin yük bölməsində daşınır).

Yuxarıda göstərilən, qeydiyyatla alınmış və ya alınmamış baqaja qoyulmayan əşyalarla birlikdə əl yükünün ümumi kütləsi Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş normanı aşmamalıdır.

Konkret istiqamətdə daşınmasına icazə verilən əl yükünün və əlavə əşyaların ümumi kütləsi barədə məlumatı aşağıdakı ünvanlardan almaq olar:

- Aviaşirkətin: [www.azal.az](http://www.azal.az) saytından;
- Aviadaşımaların satışı məntəqəsindən.

15.5.1.3. Beynəlxalq və daxili hava xətləri sahələrində və ya əksinə ardıcıl olaraq həyata keçirilən beynəlxalq (transatlantik) daşımalar zamanı Sərnişin daxili hava xətti sahəsində beynəlxalq hava xəttində müvafiq xidmət sinfi üçün müəyyən edilmiş baqajın pulsuz daşınma normasına uyğun baqaj daşımaq hüququna malikdir.

15.5.1.4. Daşıma marşrutu və xidmət sinfi Sərnişin tərəfindən könüllü olaraq dəyişdirildiyi təqdirdə, ona yeni daşıma sahəsində müvafiq marşrut və ya xidmət sinfi üçün müəyyən edilmiş norma üzrə baqajın pulsuz daşınması hüququ verilir.

15.5.1.5. Daşıma marşrutu və xidmət sinfi məcburi surətdə dəyişdirildiyi təqdirdə, Sərnişin dəyərini əvvəlcə ödədiyi marşrut və xidmət sinfində ona icazə verilmiş miqdarda baqajı pulsuz daşımaq hüququna malikdir.

15.5.1.6. Çarter reyslərində baqajın pulsuz daşınma norması çarter daşımalarının yerinə yetirilməsi haqqında müqavilə ilə müəyyən edilir.

15.5.1.7. Hava gəmisinin salonunda baqajın daşınması üçün əlavə oturacağın istifadə olunması zərurəti yarandıqda, bunun üçün ayrıca Sərnişin bileti və ya müvafiq qaydada pullu baqaj bileti rəsmiləşdirilir.

## 15.5.2. Yer konsepsiyası (Piece concept)

01 iyun 2012-ci ildən etibarən Aviaşirkət qeydiyyatla alınan baqajın daşınma normasının yerlərin sayı üzrə hesablanması siyasətini tətbiq edir. Hesab istiqamətdən, xidmət sinfindən və hava gəmisinin tipindən, habelə normadan artıq baqaj üçün götürülən tarifdən asılı olaraq yerlərin sayı üzrə həyata keçirilir.

Qeydiyyatla alınan baqajın pulsuz daşınma norması aşağıdakı kimidir:

- VIP klub - hər biri 32 kq olmaqla 3 yer
- Komfort Klub - hər biri 32 kq olmaqla 2 yer
- Bizness sinif - hər biri 32 kq olmaqla 2 yer
- Ekonom sinif – çəkisi 23 kq olmaqla 1 yer.

Baqajın üç ölçü cəmi (H x E x D) 158 santimetrdən artıq olmamalıdır. Baqajın bir yerinin ölçüsü və ya çəkisi normadan artıq olduqda, bunun üçün əlavə haqq alınır.

Baqajın çəkisinin normadan artıq olmasına görə əlavə haqq həm icazə verilən norma həddində (1-2 yer), həm də əlavə baqaj yerləri üçün alınır.

Çəkisi 32 kq-dan artıq olan baqaj yalnız yük kimi rəsmiləşdirilir və daşınmaya qəbul olunur.

Müstəsna hallarda, çəkisi 32 kq-dan artıq olan baqajın alternativ üsulla daşınması mümkün olmadıqda, həmin baqajın normadan artıq hər 23 kq-ı üçün 100 avro ödənilməsi şərti ilə daşınmasına icazə verilir.

Valideyninin qucağında səyahət edən 2 yaşınadək uşaqlar üçün çəkisi 10 kq-dan və üç ölçü cəmi üzrə ölçüsü 115 sm-dən artıq olmayan bir baqaj yerinin pulsuz daşınmasına icazə verilir.

2 yaşından 12 yaşınadək uşaqlar üçün baqajın daşıma norması böyük Sərnişinlərin daşıma normasına bərabərləşdirilir.

Bir yerlik yüngül, qatlanan uşaq arabası (uşaqla səyahət zamanı) və bütün növ əlil arabaları qəti surətdə baqaj bölməsində daşınır və müəyyən edilmiş pulsuz baqaj normasından əlavə qəbul edilir.

### **15.5.3. Çəki konsepsiyası (Weight concept)**

Rəhbərliyin yazılı sərəncamına əsasən Aviaşirkətin bəzi reyslərində baqajın daşınması zamanı çəki konsepsiyası tətbiq olunur. Hesablama Sərnişin baqajının çəkisi nəzərə alınmaqla aparılır.

Baqajın pulsuz daşıma norması aşağıdakı kimidir: biznes sinifdə - 40 kq  
ekonom sinifdə - 20 kq

#### **Yerli hava xətlərinin pulsuz baqaj normaları:**

##### **Bakı-Naxçıvan/Naxçıvan-Bakı:**

biznes sinifdə - 30 kq

ekonom sinifdə -30 kq

##### **Bakı-Gəncə/Gəncə-Bakı:**

biznes sinifdə - 30 kq

ekonom sinifdə -20 kq

### **15.5.4. Müvəqqəti xarakter daşıyan daşıma normaları**

15.5.4.1. Aviaşirkət kommersiya maraqlarını və ya Aviaşirkətlə digər Daşıyıcılar arasında bağlanmış müqavilələri nəzərə alaraq baqajın pulsuz daşıma normasını dəyişdirmək hüququna malikdir. Müvəqqəti qüvvədə olan normalar Aviaşirkətin yazılı sərəncamları və ya əmrləri ilə qüvvəyə minir və ləğv edilir.

### **15.5.5. İdman ləvazimatlarının daşınması**

15.5.5.1 Bir dəst qolf və/ və ya xizək avadanlığı\* nəzərdə tutulmuş normadan əlavə pulsuz daşınır. Sonrakı dəstlərə və onların ölçü və çəkisinin normadan artıq olmasına görə normadan artıq baqajın dəyərinin ödənilməsi qaydalarına əsasən əlavə ödəniş aparılmalıdır.

Qolf və xizək avadanlığı dəstinin hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınması qəti qadağandır və müvafiq qaydada qablaşdırılaraq baqaj bölməsində daşınmalıdır

\*Zəruri avadanlıqları ilə birlikdə (qoruyucu dəbilqə, eynək, çəkmə və s.) bir cüt qar xizəyi və ya bir ədəd snoubord

15.5.5.2 Bütün digər idman avadanlığı və ləvazimat baqajın pulsuz daşıma normasına daxil edilir və normadan (habelə ölçüsü və çəkisi) artıq olduğu təqdirdə, ödənişli baqaj qaydalarına əsasən əlavə haqq alınır.

15.5.5.3 İdman ləvazimatının (tennis avadanlığı və bədii gimnastika üçün xüsusi dəst istisna olmaqla) hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınması qəti qadağan edilir və müvafiq qaydada qablaşdırılaraq baqaj bölməsində daşınır.

15.5.5.4 Velosiped (biryerlik, mühərriksiz) daşınmaya hissələrə ayrılmış halda (ön təkər çıxarılır,

sükan təkərə nisbətən 90 dərəcə çevrilir, pedallar çıxarılır), örtükdə və ya sərt bağlamada (qutuda) qəbul olunur.

15.5.5.5 İdman ləvazimatının daşınması üçün əvvəlcədən müraciət edilməli və yer təxsis edilməlidir.

## **15.6. Baqajın dəyərinin elan edilməsi**

15.6.1. Sərnişin qeydiyyatata alınmış baqajının dəyərini elan etmək hüququna malikdir.

15.6.2. Baqajın dəyərinin elan edilməsinə görə Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş yığım alınır. Elan edilmiş qiymət baqajın həqiqi dəyərindən artıq ola bilməz.

15.6.3. Qeydiyyatata alınmış baqajın dəyəri hər yer üçün ayrıca göstərilə bilər. Qeydiyyatata alınmış baqajın dəyərinin elan edilməsinə görə yığım dəyərin elan edildiyi məntəqədə ödənilir və pullu baqaj qəbzi ilə təsdiq olunur. Sərnişin daşıma üçün təhvil verilən baqajın dəyərini elan etdiyi zaman Aviaşirkət baqajın yoxlama üçün təqdim edilməsini Sərnişindən tələb etmək və elan edilmiş dəyərlə baqajın içindəkilər açıq-aşkar uyğun gəlmədiyini təqdirdə, onun həqiqi dəyərini müəyyən etmək hüququna malikdir. Baqajın dəyəri ilə əlaqədar Aviaşirkətlə Sərnişin arasında fikir ayrılığı yarandığı təqdirdə, Sərnişin dəyəri elan edilmiş qeydiyyatdan keçmiş baqajın dəyərini təsdiq edən sənədləri (hesab, qiymət cədvəli, çek və ya digər sənəd) təqdim etməlidir. Elan edilmiş dəyəri təsdiq edən sənəd olmadığı təqdirdə, Aviaşirkət Sərnişinin göstərdiyi məbləğdə dəyəri elan edilmiş baqajın daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir.

15.6.4. Dəyəri elan edilmiş baqaj qismində qəbul olunan bütün əşyalar nöqsansız, bərk qablamada olmalıdır. Qiymətli baqajın kütləsi və ölçüləri müəyyən edilmiş normaları aşmamalıdır. Əgər Aviaşirkət dəyəri göstərilən qeydiyyatata alınmış baqajın qablamasının bu Qaydaların tələblərinə uyğun olmadığını hesab edirsə, yaxud baqajın daşınması zamanı xüsusi təhlükəsizlik tədbirlərinin görülməsi tələb olunursa, onun daşınmasından imtina edə bilər.

## **15.7. Baqajın pulsuz daşınma normasının şamil edilmədiyi xüsusi baqaj əşyaları**

15.7.1. Ölçü və çəkisinə görə adi baqajdan fərqlənən iriölçülü və qeyri-standart baqaja pulsuz daşınma norması şamil olunmur. Bunlara aiddir:

- idman ləvazimatı, bu Qaydaların 15.5.5 bölməsində göstərilənlərdən başqa;
- üç ölçü cəmində 115 sm-dən artıq olan ölçüdə musiqi alətləri;
- audio- və videotexnika;
- televizorlar, soyuducular;
- qablaşdırılmış vəziyyətdə ölçü və çəkisi pulsuz daşınma normasından artıq olan baqaj;
- diri heyvanlar;
- silah və döyüş sursatları;

15.7.2. 15.7.1. bəndində göstərilən xüsusi baqajın daşınması Aviaşirkətlə razılaşdırılmalı və Sərnişinin apardığı digər baqajın çəkisindən asılı olmayaraq, müəyyən edilmiş tarif üzrə ödənilməlidir.

15.7.3. Velosiped (biryerlik, mühərriksiz) daşınmaya hissələrə ayrılmış halda (ön təkər çıxarılır, sükan təkərə nisbətən 90 dərəcə çevrilir, pedallar çıxarılır), örtükdə və ya sərt bağlamada (qutuda) qəbul olunur.

15.7.4. Diri heyvanlar və musiqi alətləri istisna olmaqla, qeyri-standart baqaj hava gəmisinin yalnız baqaj bölməsində daşınır.

15.7.5. Diri heyvanlar daşınmaya bu Qaydaların 15.15. bölməsinə müvafiq olaraq qəbul olunur.

## **15.8. Ödənişli (normadan artıq) baqaj**

15.8.1. Sərnişin və ya Sərnişinlər qrupu əvvəlcədən (reysdə yerləri təxsis edərək, yaxud bilet aldıkları zaman) Aviaşirkəti normadan artıq baqaj barədə məlumatlandırma və onun daşınması haqqını ödəyə bilər. Belə ödəniş barədə məlumatı Aviaşirkət (onun Agenti) təqdim etməlidir.

15.8.2. Sərnişin Aviaşirkət tərəfindən müəyyən edilmiş pulsuz baqaj daşınmasının maksimum normasından artıq olan baqajın bütün təyinat məntəqələrinə və ya yolda dayanma (transfer) məntəqələrinə daşınmasını ödənişli baqaj qəbzinin verildiyi gün qüvvədə olan tariflə ödəməlidir.

15.8.3. Çəki konsepsiyası tətbiq olunarkən, baqajın pulsuz daşınma norması şamil olunmayan xüsusi baqaj əşyaları istisna olmaqla (bu Qaydaların 15.7 bəndi), ümumi baqaj kütləsinin müəyyən edilmiş normasından artıq olan çəkiyə görə ödəniş aparılır.

15.8.4. Yer konsepsiyası tətbiq olunarkən, baqajın pulsuz daşınma norması şamil olunmayan xüsusi baqaj əşyaları istisna olmaqla (bu Qaydaların 15.7 bəndi), yerlərin sayına, hər bir yerin ölçüsü və kütləsinə görə (yerlərin kütləsi cəmlənmir) müəyyən edilmiş normadan artıq baqaja görə ödəniş aparılır.

15.8.5. Yola düşmə məntəqəsində Sərnişin təxsis etdiyindən və dəyərini ödədiyindən az miqdarda baqaj təqdim etdikdə, yazılı surətdə Aviaşirkətə müraciət etdikdən və faktiki daşınan baqajı təsdiq edən sənədləri təqdim etdikdən sonra, ödənilməli məbləğdən artıq olan məbləğ Sərnişinə qaytarılır.

15.8.6. Yola düşmə məntəqəsində Sərnişin təxsis etdiyindən və dəyərini ödədiyindən çox miqdarda baqaj təqdim etdikdə, müvafiq əlavə ödəniş aparıldıqdan sonra baqaj daşınmaya qəbul olunur.

15.8.7. Hava gəmisinin kommersiya yüklənməsi normadan artıq olduqda və ya boş tonnaj olmadıqda, Aviaşirkət Sərnişini əvvəlcədən xəbərdar edərək baqajı özünün növbəti reysi ilə və ya digər Daşıyıcının reysi ilə göndərmək hüququna malikdir.

15.8.8. Dayanma və ya transfer məntəqəsində baqajın kütləsi artarsa, Sərnişin əlavə baqaj üçün ödəniş həyata keçirməlidir.

15.8.9. Baqaj qabaqcadan bronlaşdırılmadığı halda aviaşirkət müəyyən edilmiş normadan artıq baqajın daşınma üçün qəbulunu məhdudlaşdırmaq və ya sərnişinə baqajın daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir.

## **15.9. Birgə baqaj**

15.9.1. Eyni reyslə qrup şəklində eyni təyinat məntəqəsinə uçan iki və daha artıq Sərnişinə qeydiyyat zamanı rəsmiləşdirmək üçün baqajı birgə təqdim etməyə icazə verilmir və hər Sərnişin üçün baqajın pulsuz daşınma normalarının cəminə ekvivalent olan ümumi baqaj normasının tətbiq edilməsinə yol verilmir. Baqajın pulsuz daşınma norması hər sərnişinə fərdi şamil olunur.

## **15.10. Xüsusi daşıma şəraiti tələb edən baqajın daşınması**

15.10.1. Xüsusi daşınma şəraiti tələb edən baqaj (məsələn, qiymətli əşyalar; kövrək, tezsınan əşyalar) aşağıdakı şərtlər yerinə yetirildikdən sonra hava gəmisinin salonunda daşınmaq üçün qəbul oluna bilər: - bunun üçün sərnişin Aviaşirkətin icazəsini almalıdır; - baqaj aviasiya təhlükəsizliyinə görə yoxlamadan keçməlidir.

Əgər baqaj iriölçülü və kövrəkdirsə (musiqi aləti) Sərnişin əlavə oturacaq yeri üçün ödəniş etməlidir (normadan artıq baqajın nəqli üçün ödəniş götürülmür). Belə baqajın çəkisi 75 kq-dan, ölçüləri isə oturacaq yerinin ölçülərindən artıq olmamalıdır.

15.10.2. Xüsusi daşıma şəraiti tələb edən və hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınan baqaj qeydiyyatla alınmalı və ona oturacaq talonu verilməlidir. Onun bütövlüyünə və saxlanılmasına görə məsuliyyəti Sərnişin daşıyır.

15.10.3. Hava gəmisinin sərnəşin salonunda daşınan baqaj elə qablaşdırılmalıdır ki, daşınan zaman hava gəmisinin salonunu zədələməsin.

### **15.11. Silahın və döyüş sursatının daşınması**

15.11.1. Aviaşirkətin hava gəmilərində istənilən silahın və onun döyüş sursatlarının daşınması qadağandır. Aşağıdakılar istisna təşkil edir:

- ordu nümunəli yivli odlu silah və onun döyüş sursatları;
- xüsusi sifarişlə hazırlanmış odlu silah və onun döyüş sursatları;
- saxtalaşdırılmış, təlim üçün nəzərdə tutulan, qeyri-müasir atıcı silah, idman, ovçu yivli, kombinə edilmiş və yivsiz lüləli silah və onun döyüş sursatları;
- pnevmatik silah və onun döyüş sursatları;
- soyuq və soyuq atıcı silah (xəncərlər, qılınclar, süngülər, toppuzlar, gürzlər, ov və fin bıçaqları, süngü-bıçaqlar, arbaletlər);
- butafor silahı;
- qaz tapançaları və tapançalar.

15.11.2. Qaz silahı üçün güllələr, partlayıcı və alovlandırıcı barıt güllələri Aviaşirkətin hava gəmilərində daşınmaya qəbul olunmur.

15.11.3. Daşınmasına icazə verilmiş silah və onun döyüş sursatı yalnız səlahiyyətli orqanların xüsusi icazəsi ilə təsdiq edilmiş sahiblik, idxal və ixrac hüququ olan fiziki şəxslərdən – Aviaşirkətin Sərnəşinlərindən qəbul olunur. Hüquqi şəxslərin silahının və döyüş sursatının daşınması qaydası Aviaşirkətin “Yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması qaydaları” ilə müəyyən edilir.

15.11.4. Daşınmasına icazə verilmiş silah və döyüş sursatı qeydiyyatda alınmış baqajda Aviaşirkətin yalnız birbaşa (tranzit) reyslərində Aviaşirkətin nümayəndələri olan aeroportlara/aeroportlardan Aviaşirkətin müəyyən etdiyi prosedurlara müvafiq olaraq daşınır. Mühafizə və polis funksiyalarını yerinə yetirən səlahiyyətli şəxslərin odlu silahı və döyüş sursatları, onlar öz xidməti vəzifələrini yerinə yetirərkən, Aviaşirkətin birbaşa, tranzit və transfer reyslərində bu Qaydaların 15.11.8. bəndinə müvafiq olaraq daşınır.

15.11.5. Silah və döyüş sursatının müşayiət olunmayan baqajda daşınması qadağandır.

15.11.6. Daşıma zamanı silah və döyüş sursatı Sərnəşindən alınır və hava gəmisinin baqaj bölməsində nəql edilir. Xidməti vəzifələrini icra edən hüquq mühafizə orqanlarının səlahiyyətli şəxsləri istisna təşkil edir.

15.11.7. Sərnəşinlərə hava gəmisinin sərnəşin salonuna hər hansı silahı, döyüş sursatını, hətta ona oxşar düzəldilən hədiyyə və uşaq oyuncaqlarını gətirmək qəti qadağandır.

15.11.8. Hava gəmisinin sərnəşin salonunda silahın aparılmasına yalnız qüvvədə olan qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hallarda və bütün zəruri sənədlər olduqda, xidməti vəzifələrini icra edən hüquq mühafizə orqanlarının səlahiyyətli əməkdaşlarına icazə verilir.

15.11.9. Silah daşınmaya yalnız boşaldılmış şəkildə, döyüş sursatından ayrı olmaqla qəbul olunur.

15.11.10. Müsadirə olunmuş soyuq silah, qısalüləli odlu silah və döyüş sursatı xüsusi bağlamada dəmir konteynerlərdə hava gəmisinin baqaj bölməsində daşınır. Konteynerin açarı uçuş yerinə yetirilərkən və tranzit hava limanında dayanacaq zamanı hava gəmisinin ekipajında olur.

15.11.11. Müsadirə edilmiş, uzunluğu 80 sm-dən artıq olan sökülməyən silah hava gəmisinin baqaj bölməsində, silahın sahibləri tərəfindən verilmiş və etibarlı qıfıllarla təchiz edilmiş penallarda, xüsusi konteynerlərdə, qutularda və s. daşınır.

15.11.12. Müsadirə edilmiş silahın hava gəmisinin pilot kabinəsində və ya sərnəşin salonunda

daşınması və hava gəmisinin bortunda və ya hava limanı perronunda Sərnişinə qaytarılması qəti qadağandır.

15.11.13. Sərnişin daşınmasına icazə verilmiş silah üçün 5 kq-dan çox olmayan (brutto-çəkisi) döyüş sursatı apara bilər.

15.11.14. Bir neçə Sərnişin üçün döyüş sursatının daşınma normasının birləşdirilməsinə icazə verilmir.

15.11.15. Bir neçə Sərnişin tərəfindən daşınan döyüş sursatını bir və ya bir neçə baqaj yerində birləşdirmək olmaz.

15.11.16. Daşınmaya qəbul olunmuş silah və /və ya döyüş sursatı təyinat məntəqəsində müəyyən edilmiş yerdə hava limanının aviasiya təhlükəsizliyi işçiləri (Security) tərəfindən Aviaşirkətin nümayəndəsinin iştirakı ilə verilir.

## **15.12. Qeydiyyatda alınmamış baqaj (əl yükü).**

15.12.1. Qeydiyyatda alınmamış baqaj – Sərnişin tərəfindən hava gəmisinin salonunda daşınan 1 yer 10 kq və ölçüləri cəmi 118 sm-dən (55x40x23sm) artıq olmayan baqajdır. Aviaşirkətin reyslərində qeydiyyatdan keçməmiş baqajın daşınma norması aşağıdakı kimidir:

- VIP klub - 2 yer
- Komfort Klub - 2 yer
- biznes - 2 yer
- ekonom - 1 yer;

Kommersiya maraqlarını nəzərə alaraq, Aviaşirkət bəzi reyslərdə qeydiyyatda alınmamış baqajın yuxarıda qeyd olunan normalarında dəyişikliklər etmək hüququna malikdir. Müvəqqəti qüvvədə olan normalar Aviaşirkətin yazılı sərəncamları və ya əmrləri ilə qüvvəyə minir və ləğv edilir.

Müəyyən istiqamətdə daşınmasına icazə verilən əl yükünün çəkisi barədə məlumatı aşağıdakı ünvanlardan almaq olar:

- Aviaşirkətin ([www.azal.az](http://www.azal.az)) saytında;
- aviadaşımaların satışı məntəqəsində.

15.12.2. Əl yükünün çəkisi baqajın pulsuz daşınma normasına daxil deyil.

15.12.3. Əl yükü bir yer tutmalı, hava gəmisinin salonunda Sərnişin oturacağıının üstündəki rəfdə, yaxud irəlindəki oturacağın altında yerləşdirilməlidir.

15.12.4. Qeydiyyat zamanı Sərnişin çəkini müəyyən etmək üçün daşdığı baqajı təqdim etməlidir. Minmə, düşmə və ya uçuş zamanı ona lazım ola biləcək əşyalar istisna təşkil edir:

- qadın çantası və ya portfel;
  - kağız qovluğu;
  - çətir;
  - əsa;
  - gül buketi;
  - üst geyimi;
  - uçuş zamanı oxumaq üçün nəşrlər;
  - uçuş zamanı lazım olan uşaq yeməyi;
  - mobil telefon;
  - fotoaparət;
  - videokamera;
  - portativ kompyuter;
  - portpleddə kostyum;
  - uşaq apararkən beşik;
  - hərəkət qabiliyyəti məhdud olan şəxsin daşınması zamanı qoltuqağaları, xərək və ya kreslo-araba.
- 15.12.5. Əl yükünün ölçülərinə və çəkisinə görə Aviaşirkət tərəfindən irəli sürülən tələblərə cavab verməyən və ya hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınmasına icazə verilməyən əşyalar qeydiyyatda



alınmış baqaj sayılacaq və onun kimi emal olunacaqdır.

15.12.6. Qeydiyyatata alınmamış baqaj üçün bütün məsuliyyəti Sərnişin daşıyır.

### 15.13. Daşınmaya məhdud miqdarda qəbul olunan əşyalar və maddələr

15.13.1. Ərazisindən, ərazisinə və ərazisindən keçməklə daşımının həyata keçirildiyi ölkə tərəfindən qadağa qoyulmadığı təqdirdə, Aviaşirkətin razılığı ilə baqaj qismində məhdud miqdarda aşağıdakı təhlükəli əşyalar daşına bilər:

- Daşınma zamanı tezkorlanan məhsulların soyudulması üçün üstündə «Quru buz» və ya «Bərk karbon dioksidi» nişanı olan, ayrılan qazı buraxmağa imkan verən bağlamada 2 kq-dan çox olmamaq şərti ilə quru buz ( qeydiyyatata alınmış baqajda);
- Tibbi məqsədlərlə şəxsi istifadə üçün içində qaz halında oksigen, yaxud hava olan kiçik balonlar;
- partlayan və yandırıcı güllələr istisna olmaqla, qutularda etibarlı şəkildə qablaşdırılmış, bu Qaydaların 15.11.13. bəndində müəyyən edilmiş miqdarda döyüş sursatı (qeydiyyatata alınmış baqajda);
- xəstələrin daşınması üçün kreslo-araba və ya şəxsi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş, axıdılmayan batareya (batareyanın sıxaclarının qısa qapanmadan etibarlı mühafizə edilməsi və batareyanın kreslo-arabaya, yaxud hərəkətli vasitəyə bərkidilməsi şərti ilə), ya da tərkibində maye batareyalarla təchiz edilmiş, akkumulyator batareyası ilə hərəkətə gətirilən vasitələr (qeydiyyatata alınmış baqajda);
- dövlət hava bürosunun və ya analoji rəsmi orqanın nümayəndəsinin apardığı civə barometri və ya termometr (qeydiyyatata alınmış baqajda );
- özü doldurulan xilasedici jiletə birləşdirilmiş, tərkibində alovlanmayan karbon qazı olan qaz balonu, bir sərnişin üçün iki kiçik balon və onlar üçün iki ehtiyat doldurucu (qeydiyyatata alınmış baqajda);
- istilik hasil edən məmulatlar, məsələn, şəxsi istifadə üçün sualtı lampalar və qaynaq avadanlığı (qeydiyyatata alınmış baqajda );

“Azərbaycan Hava Yolları” Sərnişin Aviasiya Şirkətinin bütün uçuşlarında litium batareyalarla təchiz edilmiş elektron skuterlərin, seqveylərin əl yükü, qeydiyyatdan keçmiş baqaj və ya yük qismində daşınması qadağandır.

Litium ion batareyaların baqajda daşınması zamanı aşağıdakı qaydaya riayət olunmalıdır:

Watt/saat göstəricisi (Wh) və ya (Li tutumu)	Yerləşməsi	Əl yükündə	Qeydiyyatdan keçmiş baqajda	Aviaşirkətin razılığı:
≤ 100 Wh (2G)	Avadanlığın tərkibində	İcazə verilir	İcazə verilir	olmaya bilər
	Avadanlıqdan ayrı	İcazə verilir	İcazə verilmir	
> 100 to ≤ 160 Wh	Avadanlığın tərkibində	İcazə verilir	İcazə verilir	olmalıdır
	Avadanlıqdan ayrı	İcazə verilir (maksimum 2 (iki) ədəd)	İcazə verilmir	
> 160 Wh	ICAO qaydalarına əsasən yük qismində daşınmalıdır			

15.13.2. Ərazisindən, ərazisinə və ərazisindən keçməklə daşımının həyata keçiriləcəyi ölkə tərəfindən

qadağa qoyulmadığı təqdirdə, Aviaşirkətlə razılaşdırılmadan, baqaj qismində məhdud miqdarda aşağıdakı təhlükəli əşyalar daşına bilər:

- istehsal qablaşdırmasının bir vahidinin maksimal həcmi 5 litrdən çox olmaması şərtlə, bir Sərnişinə 5 litrdən çox olmamaqla 70 dərəcəyədək alkoqollu içki (qeydiyyatda alınmış baqajda);
- qeyri-radioaktiv dərman vasitələri və ya tualet ləvazimatı (saç üçün lak, odekolon, ətir, tərkibində spirt olan dərmanlar). Hər Sərnişin tərəfindən aparılan belə məmulatların ümumi netto çəkisi 2 kq/l-dan, hər bir ayrıca məmulatın netto-kütləsi isə 0.5 kq/l-dan artıq olmamalıdır (qeydiyyatda alınmış baqajda);
- şəxsi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş, qızan elementinin örtüsü təhlükəsiz və etibarlı olan, ehtiyat balonu olmayan, saçları burmaq üçün karbohidrogen tərkibli vasitə. Bir Sərnişin yalnız bir belə vasitə apara bilər (qeydiyyatda alınmış baqajda);
- şəxsi istifadə üçün kibrit və ya ehtiyat bloku olmayan, maye qazla işləməyən alışqan (qeydiyyatda alınmış baqajda);
- süni ətrafları hərəkətə gətirmək üçün karbon qazı tərkibli səyyar balonlar, habelə daşınma zamanı zəruri ehtiyatları təmin etmək üçün ehtiyat səyyar balonlar (qeydiyyatda alınmış baqajda);
- ürək əzələlərinin radioizotop stimulyatoru, yaxud litium batareyalarından qidalanan, insanın bədənində implantasiya edilmiş digər vasitələr, yaxud müalicənin nəticəsi kimi insan bədənində olan radioaktiv farmasevtik preparatlar;
- şəxsi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş etibarlı qablamada kiçik tibbi civə termometri, bir Sərnişinə bir ədəd olmaqla

#### **15.14. Təhlükəli deşici, kəsici əşyaların daşınması**

15.14.1. Aviasiya təhlükəsizliyini lazımi səviyyədə təmin etmək üçün uçuşların təhlükəsizliyinə xələl gətirə biləcək bütün əşyaların Sərnişinlərin qeydiyyatda alınmamış baqajı kimi hava gəmilərinin sərnişin salonunda daşınması qadağandır.

15.14.2. Təhlükəli deşici və kəsici əşyaları, metal çəngəl-bıçağı, iş alətlərini, o cümlədən toxuma millərini, idman ləvazimatını, şprisləri, o cümlədən birdəfəlik şprisləri (uçuş zamanı inyeksiya tələb edilən sərnişinlər müvafiq tibbi arayış təqdim etməlidirlər), manikür ləvazimatını, silahı real imitasiya edən əşyaları, adətən Sərnişinlər tərəfindən daşınmayan digər əşyaları (velosiped zəncirləri, dəyənəklər və s.) əl yükünə daxil etmək qadağandır.

15.14.3. Bədənə xəsarət yetirə biləcək bütün deşici, kəsici və ucu küt əşyalar qablanmalı və baqaja qoyulmalı, qeydiyyatdan keçdikdən sonra Sərnişindən ayrı olaraq hava gəmisinin baqaj bölməsində daşınmalıdır (qeydiyyatda alınmış baqaj).

15.14.4. Sərnişinə şəxsi baxış keçirilərkən və əl yükü yoxlanılarkən tapılan bütün deşici və kəsici, habelə ona oxşar əşyalar təhlükəsizlik baxımından götürülür. Əgər belə əşyalar qeydiyyatda alınmış baqaj kimi rəsmiləşdirilməmişdirsə, onların itməsi və ya zədələnməsi ilə əlaqədar Sərnişinə dəyən zərəre görə Aviaşirkət məsuliyyət daşımır və əvəzini ödəmir.

#### **15.15. Diri heyvanların daşınması**

##### **15.15.1. Ümumi müddəalar**

01 Diri heyvanların nəqli yalnız biletin təxsis edilməsi və ya alınması zamanı Aviaşirkətlə razılaşdırıldıqdan sonra həyata keçirilir. Sərnişin aviadaşımını təxsis edən zaman reysin uçuşundan ən azı 24 saat əvvəl heyvanların daşınması barədə Aviaşirkəti məlumatlandırılmalıdır.

02 Diri heyvanlar daşınmaya aşağıdakı şərtlər yerinə yetirildikdə qəbul olunur:

- daşıma ərazisindən, ərazisinə və ya ərazisindən keçməklə daşımanın həyata keçirildiyi ölkənin tələblərinə zidd deyil (TIM/TIMATIC; IATA-nın tövsiyələri);

- Sərnişin ərazisindən, ərazisinə və ərazisindən keçməklə daşıma həyata keçirilən istənilən ölkənin baytarlıq orqanları tərəfindən tələb olunan zəruri sertifikatları, icazələri və digər sənədləri təqdim edir;

- Diri heyvanlar sağlam, təmiz, sakitdir və boğaz deyil;

- Diri heyvanlar müvafiq heyvan növü üçün IATA tövsiyələrində nəzərdə tutulmuş xüsusi kip bağlanan konteynerlərdə daşınır;

- Sərnişin heyvanın daşınması xərcini ödəmişdir;

- Sərnişin daşdığı diri heyvan/heyvanlar üçün bütün məsuliyyəti öz üzərinə götürür və diri heyvan/heyvanlar daşdığına görə məsuliyyət haqqında Bəyannaməni doldurmuşdur.

15.15.1.3. Əgər 15.15.1.2. bəndinin şərtlərindən hər hansı biri yerinə yetirilməzsə, Aviaşirkət belə daşınmanın əvvəlcədən təxsis edilməsinə baxmayaraq, Sərnişin qeydiyyatdan keçərkən diri heyvanın/heyvanların daşınmasından imtina etmək hüququna malikdir.

15.15.1.4 Aviaşirkətin reyslərində mal-qara (at, inək, qoyun, keçi, uzunqulaq, qatır və s.) daşınması qadağandır.

05 Aviaşirkətin reyslərində göyərçinlərin daşınması qadağandır.

06 Diri heyvanların hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınması və ya hava gəmisinin yük bölməsində daşınma üçün qəbul olunması Aviaşirkətin müəyyən etdiyi tarif üzrə ödənilməlidir. Bu zaman diri heyvanın/heyvanların çəkisi daşıma zamanı onun yerləşdirildiyi konteynerin və yemlənməsi üçün götürülmüş yemlə birlikdə müəyyən edilir.

07 Diri heyvanların daşınması üçün ödəniş Sərnişində digər baqajın olub-olmamasından asılı olmayaraq həyata keçirilir.

08 Diri heyvanın/heyvanların olduğu konteynerin daşınması üçün yer, hər şeydən əvvəl, onların ümumi kütləsindən, konteynerin ölçülərindən, sərnişin salonunda daşımaq üçün digər diri heyvanların qəbul olunub-olunmamasından asılı olaraq müəyyən edilir.

09 Aviaşirkət daşıma zamanı, yaxud səlahiyyətli orqanların diri heyvanların gətirilməsi və ya tranzit daşınmasından imtina etməsi səbəbindən heyvanların zədələnməsi, itməsi, çatdırılmanın ləngidilməsi, xəstələnməsi və ya ölməsinə görə məsuliyyət daşımır.

### **15.15.2. Diri heyvanların hava gəmisinin sərnişin salonunda daşınması**

01 Ümumi kütləsi konteynerlə birlikdə 8 kq-dan artıq olmayan kiçik diri otaq heyvanları, məsələn, itlər, pişiklər, oxuyan quşlar hava gəmisinin salonunda daşınmaq üçün qəbul oluna bilər. Bir konteynerdə heyvanların sayı təyinat ölkəsi üçün TIM/TIMATIC sənədinə və IATA-nın tövsiyələrinə müvafiq olaraq müəyyən edilir. Diri heyvanların transfer daşınması heyvanların hava nəqliyyatı ilə daşınmasına irəli sürülən tələblərin daha ciddi olduğu uçuş/transfer/enmə ölkəsinin qaydalarına müvafiq surətdə həyata keçirilir.

02 Diri otaq heyvanları yalnız böyük Sərnişininin müşayiəti altında sərnişin salonunda daşınmaya qəbul olunur.

03 Aviaşirkətin müntəzəm reyslərində hava gəmisinin hər sərnişin salonunda diri otaq heyvanları yerləşdirilmiş maksimum 2 konteynerin daşınmasına icazə verilir.

04 Hava gəmisinin sərnişin salonunda diri heyvanların daşınması üçün nəzərdə tutulan konteynerin ölçüləri üç ölçü cəmində 115 sm-dən artıq olmamalıdır.

05 Uçuş zamanı diri heyvanlarla konteyner öndəki oturacaq altına qoyulmalıdır. Diri heyvanlar olan konteyneri baqaj rəflərinə və ya ayrıca sərnişin oturacağına qoymaq olmaz.

06 Kar və ya kor sərnişini müşayiət edən bələdçi it hava gəmisinin sərnişin salonunda konteynersiz, yaxud əlavə ödəniş edilmədən hava gəmisinin baqaj bölməsində IATA-nın tövsiyələrinə uyğun gələn konteynerdə daşıma bilər.

### **15.15.3. Diri heyvanların hava gəmisinin yük bölməsində daşınması**

- 01 Hava gəmisinin yük bölməsində daşınmaq üçün diri otaq və ev heyvanları, məsələn itlər, pişiklər, quşlar, dovşanlar, dağsiçanları və sair heyvanlar qəbul oluna bilər. Bir konteynerdə heyvanların miqdarı TIM/TIMATIC sənədində təyinat ölkəsi üçün nəzərdə tutulmuş tələblərə və IATA-nın tövsiyələrinə müvafiq olaraq müəyyən edilir. Bu vaxt həmin heyvanların ümumi kütləsi konteynerlə birlikdə 75 kq-dan artıq olmamalıdır.
- 02 Hava gəmisinin yük bölməsində diri heyvanlar daşınarkən, konteynerin ölçüləri heyvanın rahat dayanmasını, uzanmasını, hərəkət edə bilməsini təmin etməlidir, lakin üç ölçü cəmi 203 sm-dən artıq olmamalıdır.

#### **15.15.4. Diri heyvanların yük qismində daşınması**

01 Kütləsi konteynerlə birlikdə 75 kq-dan artıq olan diri heyvanlar Aviaşirkətin “Yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması qaydaları”na müvafiq olaraq daşınmaya yük kimi qəbul olunur.

#### **15.16. Müşayiət olunmayan baqaj**

- 15.16.1. Sərnişin öz baqajını müşayiətsiz göndərmək hüququna malikdir, bunun üçün Aviaşirkətin razılığını almaq və zəruri daşınma sənədlərini rəsmiləşdirmək lazımdır.
- 15.16.2. Müşayiət olunmayan baqaja yalnız şəxsi geyimləri və məişət əşyalarını daxil etməyə icazə verilir.
- 15.16.3. Sərnişinin bileti, baqajın tərkibi haqqında bəyannaməsi olduqda, habelə gömrük xidməti və baqajın daşınması üçün lazım olan bütün sənədlər doldurulduqdan sonra baqaj müşayiət olunmadan göndərilməsi üçün qəbul oluna bilər.
- 15.16.4. Müşayiət olunmayan baqaj Sərnişinin və ya bütün əlavə ödənişlər (rüsurlar, çatdırma, gömrük) üçün tam məsuliyyət daşıyan səlahiyyətli şəxsin yanında gömrük yoxlamasından keçir.
- 15.16.5. Müşayiət olunmayan baqaj üçün ödəniş Aviaşirkətin qüvvədə olan tariflərinə müvafiq olaraq həyata keçirilir.
- 15.16.6. Müşayiət olunmayan baqaj Aviaşirkətlə əvvəlcədən razılaşdırıldıqdan sonra, lakin Sərnişinin uçuş tarixindən gec olmayaraq, aeroportun yük terminalına çatdırılmalıdır.
- 15.16.7. Aviaşirkət müşayiət olunmayan baqajı hansı reyslə göndərmək barədə qərar qəbul etmək hüququna malikdir, lakin daşıma müqavilə ilə müəyyən edilmiş müddətdə həyata keçirilməlidir.

#### **15.17. Ölkədən kənara çıxışına icazə verilməyən sərnişinlərin və hava gəmisinə minmək üçün gəlməyən sərnişinlərin baqajı**

15.17.1. Qeydiyyatdan keçən və ölkədən çıxışına icazə verilməyən, yaxud təyyarəyə minmək üçün gəlməyən Sərnişinlərin baqajı mütləq təyyarədən çıxarılmalıdır.

#### **15.18. Baqajın emalı, çatdırılması və götürülməsi**

- 15.18.1. Təyinat məntəqəsində və ya dayanacaq yerində baqajın götürülməsinə görə məsuliyyəti Sərnişin özü daşıyır. Sərnişin təyinat, transfer məntəqəsinə gəldikdən və ya yolda dayandıqdan sonra yol verilən vaxt ərzində baqajını götürmədiyi halda, Aviaşirkət baqajın saxlanması haqqını Sərnişindən almaq hüququna malikdir.
- 15.18.2. Sərnişin tərəfindən götürülməyən baqaj saxlanmaq üçün aeroportun müvafiq xidmətlərinə verilir. Belə baqajın saxlanması müddəti 6 aydır, bu müddətdən sonra o müəyyən edilmiş qaydada realizə olunur.
- 15.18.3. Baqajı baqaj qəbzinin (baqaj birkasının) sahibi ala bilər. Aviaşirkət baqaj qəbzinin və baqaj

birkasının qoparma talonunun sahibinin baqajı götürmək hüququna malik olub-olmadığını yoxlamaq və müəyyən etmək öhdəliyi daşımır. Belə yoxlamadan imtina edilməsindən irəli gələn və ya onunla əlaqədar olan itkilərə görə Aviaşirkət məsuliyyət daşımır.

15.18.4. Baqajı götürmək istəyən şəxsə baqaj qəbzi və baqaj birkasının qoparma talonu olmadığı halda, həmin şəxs baqajı götürmək hüququ olduğunu sübut edən kifayət qədər inandırıcı dəlillər gətirdikdə və belə baqajın verilməsi ilə əlaqədar Aviaşirkətin çəkə biləcəyi xərcləri və itkiləri ödəyəcəyinə yazılı zəmanət verdikdə belə baqaj ona təhvil verilə bilər.

15.18.5. Baqaj itdikdə, əskik gəldikdə, zədələndikdə, habelə daşınma zamanı yubadıldıqda, eləcə də baqaj qəbzi (baqaj birkası) olmadan baqaj təhvil verildiyi hallarda, nöqsan aşkar edildikdən dərhal sonra, Sərnişin aeroportun rejim zonasından çıxılmazdan əvvəl, baqajın daşınması zamanı nöqsanların mövcud olması (PIR) haqqında akt tərtib edilir və bu akt Sərnişin və Aviaşirkətin nümayəndəsi tərəfindən imzalanır. Baqajın daşınması zamanı nöqsanların olması haqqında aktın tərtib olunmaması baqaj daşınması zamanı nöqsanlar haqqında Sərnişinin iddiasının qəbul olunmasından Aviaşirkətin imtina etməsi üçün səbəb ola bilməz.

15.18.6. Aviaşirkətin təqsiri üzündən təyinat məntəqəsinə qeydiyyatdan keçmiş baqajın çatdırılması 24 saatdan artıq yubadıldığı halda ilkin tələbat vasitələrinin alınması üçün 50 AVRO (və ya onun ekvivalenti) məbləğində birdəfəlik aralıq xərclər (sərnişinin vətəndaşlığını təsdiq edən sənəd, aviabilet, baqaj birkasının qoparılmış talonu və baqajın çatdırılmaması haqqında arayış-PIR əsasında) ödənilir. Həmin ölkədə daimi yaşayan şəxslər üçün belə ödənişlər həyata keçirilmir.

## **15.19. Sərnişin tərəfindən götürülməyən, unudulmuş və ya səhv göndərilmiş baqaj**

15.19.1. Daşınması müvafiq baqaj tarifi ilə ödənilmiş, sərnişin tərəfindən götürülməyən, unudulan və ya səhv göndərilən baqaj əlavə ödəniş həyata keçirilmədən təyinat məntəqəsinə, dayanacaq yerinə və ya transfer məntəqəsinə göndərilir.

## **16. Yüklərin daşınması 16.1. Ümumi müddəalar**

16.1.1. Aviaşirkətin sərnişin hava gəmilərində yüklərin daşınması, onların yüklənməsinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

16.1.2. Aviaşirkət yalnız xüsusiyyətləri və bağlamasının xarakteri təhlükəsiz daşınma həyata keçirməyə yol verən yükü daşımaya qəbul edir. Daşınmaya habelə xüsusi yüklərin bəzi növləri (tezkorlanan, təhlükəli, ev quşları və s.), həmçinin hava nəqliyyatı ilə daşınması zamanı xüsusi şərait tələb edən ağırçəkili və kiçikhəcmli yüklər də qəbul olunur. Yüklərin daşınması şəraiti onların daşınma zamanı korlanmasına və ya təhlükəlik dərəcəsinin artmasına gətirib çıxara bilən kimyəvi, fiziki və digər xüsusiyyətlərini dəyişdirməməlidir.

16.1.3. Yükün həcmi yükləmə lyuklarının və baqaj-yük bölmələrinin ölçüləri ilə məhdudlaşır. Daşınan yükün kütləsi istifadə olunan hava gəmilərinin yol verilən kommersiya yüklənməsi həddindən artıq olmamalıdır.

16.1.4. Aviaşirkətin reyslərində yüklərin daşınması üçün müqavilənin rəsmiləşdirilməsi Aviaşirkətin yük Agenti tərəfindən həyata keçirilir.

## **16.2. Yüklərin daşınmaya qəbul edilməsi şərtləri**

16.2.1. Yük aşağıdakı şərtlərlə daşınmaya qəbul edilir:

- yükün ölçüləri onun hava gəmisinə rahat yüklənməsini /hava gəmisindən boşaldılmasını, baqaj-yük bölmələrində yerləşdirilməsini və bərkidilməsini təmin etməlidir;
- yük göndərən qüvvədə olan qanunvericiliklə, mülki aviasiya sahəsində digər normativ sənədlərlə nəzərdə tutulmuş, habelə hazırkı Qaydalarla və Aviaşirkətin hava daşımaları qaydaları ilə müəyyən edilmiş zəruri sənədləri təqdim etməlidir;
- yük daşınan zaman sərnişinlər, hava gəmisinin ekipaj üzvləri, eləcə də baqaj və onunla birlikdə daşınan digər yüklər üçün təhlükə törətməməlidir;

- yükün hava gəmisinin bortunda etibarlı bərkidilməsi və daşıma zamanı qorunması üçün nöqsansız tarası və etibarlı bağlaması olmalıdır;

- yükün dövlətin ərazisinə gətirilməsi (ərazisindən çıxarılması) və ya onun ərzisindən tranzit daşınması üçün bu ölkənin qanunları və qaydalarına müvafiq olaraq icazəsi olmalıdır.

16.2.2 Tezkorlanan, təhlükəli yüklər, ev quşları və digər xüsusi yüklər Azərbaycan Respublikasının, digər dövlətlərin qanunvericiliyi ilə, mülki aviasiya sahəsində beynəlxalq sənədlərlə və digər normativ sənədlərlə, eləcə də hazırkı Qaydalarla daşınmasına icazə verildiyi təqdirdə, daşınmaya qəbul olunur. 16.2.3. Müxtəlif kateqoriyalı yüklərin daşınması qaydaları, onların daşınma üçün qəbulu və rəsmiləşdirilməsi qaydası, yüklərin yol verilən ölçüləri, yük anbarları haqqında məlumatları Aviaşirkətin yük agentı təqdim edir.

16.2.4. Xüsusi şərait tələb edən yüklərin daşınması zamanı Yükgöndərən yük qaiməsi ilə birlikdə bu yüklərin daşınması üçün sanitar, karantin və digər qaydalara müvafiq sənədləri də təqdim etməlidir. Yük daşınmaya qəbul olunarkən Aviaşirkət bu sənədlərin mövcud olub-olmamasını yoxlayır.

16.2.5. Yükgöndərən yük aviqaiməsində yüklər barədə göstərdiyi məlumatların düzgünlüyü üçün cavabdehdir. Yükgöndərən bu məlumatların düzgün, dəqiq, dolğun olmaması səbəbindən Aviaşirkətə və ya Aviaşirkətin cavabdehlik daşdığı digər şəxsə vurduğu ziyanı görə məsuliyyət daşıyır.

## 17. Hərəkət cədvəli

17.1. Biletə, hərəkət cədvəlində və Aviaşirkətin dərc olunmuş digər reys qrafiklərində göstərilən yola düşmə (gəlmə) vaxtına və hava gəmisinin tipinə zəmanət verilmir və daşıma müqaviləsinin zəruri şərtinə daxil deyildir. Aviaşirkət reysin yola salınması vaxtını dəyişə bilər və bu barədə vaxtında Sərnişini məlumatlandırmalıdır. Aviaşirkət Sərnişini əvvəlcədən məlumatlandırmadan hava gəmisinin tipini dəyişə bilər.

17.2. Aviaşirkət Sərnişinin və baqajın daşınmasını ləngitməmək üçün bütün zəruri tədbirləri görməlidir. Fors-major şəraitində (o cümlədən hava məkanında yaranan fəvqəladə vəziyyət, tətilər, qiyamlar, ictimai iğtişələr, embarqo, müharibələr, düşməncəsinə hərəkətlər, sakitliyin pozulması, beynəlxalq münasibətlərin tənzimlənməməsi, texniki problemlər və ya uçuşun təhlükəsiz yerinə yetirilməsini qeyri-mümkün edən digər çətinliklər) Aviaşirkət Sərnişini əvvəlcədən xəbərdar etmədən reysi gecikdirmək və ya ləğv etmək, əvvəl təsdiq olunmuş təxsisə ləğv etmək hüququna malikdir.

17.3. Əgər fors-major şəraitinin təsiri ilə əlaqədar Aviaşirkət:

- reysi ləğv edərsə, yaxud hərəkət cədvəlində və ya biletə göstərilmiş vaxtdan sonra yol verilən vaxt ərzində reysi yerinə yetirməzsə, yaxud
- əvvəlcədən təsdiq edilmiş təxsisə müvafiq olaraq reysdə yer təqdim etməzsə, yaxud
- razılaşdırılmış məntəqədə və ya təyinat məntəqəsində dayanmazsa, yaxud

- Sərnişinin əvvəlki reysin qeyd olunduğu biletə göstərilən və təsdiqlənmiş təxsisə olan calanma reysinə çatmamasına səbəb olarsa,

Aviaşirkət (Sərnişinin seçimi ilə):

- 1) Sərnişini boş yer olan növbəti reysində Sərnişin tərəfindən ödənilmiş xidmət sinfində daşmalıdır, yaxud
- 2) Sərnişini öz reysləri ilə digər marşrutla və ya digər Daşıyıcının reysi ilə təyinat məntəqəsinə çatdırmalıdır, yaxud
- 3) Sərnişinin taksidən başqa, digər nəqliyyat növləri ilə göndərilməsini təşkil etməlidir, yaxud
- 4) ödənilmiş məbləği müəyyən edilmiş qaydada qaytarmalıdır.

Aviaşirkət bundan başqa heç bir öhdəlik daşımır.

17.4. Əgər daxili şəraitin təsiri ilə əlaqədar (ehtiyat təyyarələrin olmaması və s.) Aviaşirkət:

- reysi ləğv edərsə, yaxud hərəkət cədvəlində və ya biletə göstərilmiş vaxtdan sonra yol verilən vaxt ərzində reysi yerinə yetirməzsə, yaxud
- əvvəlcədən təsdiq edilmiş təxsisə müvafiq olaraq reysdə yer təqdim etməzsə, yaxud
- razılaşdırılmış məntəqədə və ya təyinat məntəqəsində dayanmazsa, yaxud
- Sərnişinin əvvəlki reysin qeyd olunduğu biletə göstərilən və təsdiqlənmiş təxsisə olan calanma reysinə çatmamasına səbəb olarsa,

Aviaşirkət (Sərnişinin seçimi ilə):

- 1) Sərnişini növbəti reysi ilə daşımalıdır, yaxud
- 2) Sərnişini öz reysləri ilə digər marşrutla və ya digər Daşıyıcının reysi ilə təyinat məntəqəsinə çatdırılmalıdır, yaxud
- 3) Sərnişinin taksidən başqa, digər nəqliyyat növləri ilə göndərilməsini təşkil etməlidir, yaxud
- 4) ödənilmiş məbləği müəyyən edilmiş qaydada qaytarmalıdır. Sərnişin göndərməni gözlədiyi hallarda, 18.3.3. bəndinə müvafiq olaraq ona xidmət göstərilməsini təşkil etməlidir.

17.5. Aviaşirkət daşıma zamanı baş vermiş bu cür dəyişikliklərlə əlaqədar tarif fərqlərinin və əlavə rüsumların ödənilməsini tələb etmək hüququna malik deyil. Lakin, əgər dəyişdirilmiş marşrut üzrə sərnişin tarifi və normadan artıq baqajın daşınması tarifi Sərnişin tərəfindən əvvəl ödənilmiş tarifdən aşağı olarsa, bu halda fərq Sərnişinə qaytarıla bilər.

17.6. Aviaşirkət bir biletdə göstərilməyən digər Daşıyıcıların hərəkət cədvəllərində, yaxud digər dərc olunmuş reys qrafiklərində (cədvəldə) yol verilən xətalara və səhvlərə görə məsuliyyət daşımır.

17.7. Aviaşirkətin reysinin ləngiməsi nəticəsində, bu biletin uçuş marşrutunda göstərilməyən digər Aviaşirkətin reysinə tranzit keçidin pozulmasına görə Aviaşirkət məsuliyyət daşımır.

## **18. Daşımada dəyişikliklər**

### **18.1. Qeydiyyat zamanı Sərnişinin xidmət sinfinin dəyişdirilməsi**

18.1.1. Reysə qeydiyyat zamanı biznes sinifdə boş yerlər olduğu təqdirdə, Sərnişinin arzusu ilə qaydalara uyğun olaraq və tətbiq olunan tariflərdə nəzərdə tutulmuş əlavə ödənişlər aparılması şərti ilə xidmət sinfini yüksəltmək olar.

### **18.2. Təxsisə uyğun xidmətin təqdim edilməsi mümkün olmadığı hallarda xidmət sinfinin dəyişdirilməsi**

18.2.1. Sərnişinə onun təxsisinə uyğun olaraq ekonom sinifdə xidmət təqdim etmək mümkün olmadığı təqdirdə, xidmət sinfi Aviaşirkətin hesabına biznes sinfə kimi yüksəldilir.

18.2.2. Sərnişinə onun təxsis etdiyi biznes sinif üzrə xidmət təqdim etmək mümkün olmadığı təqdirdə, xidmət sinfi ekonom sinfə kimi aşağı salınır və müvafiq məbləğ Sərnişinə qaytarılır. Bu vaxt baqajın pulsuz daşınma norması dəyişmir.

### **18.3. Uçuş cədvəlinin dəyişməsi ilə əlaqədar daşımada edilən dəyişikliklər (fors-majör şəraitindən başqa)**

18.3.1. Sərnişinlər reysin gözlənilən ləngidilməsi barədə məlumatlandırılmalıdırlar.

18.3.2. Uçuş cədvəlinin dəyişməsi ilə əlaqədar daşımada dəyişikliklər edildiyi halda (fors-majör şəraitindən başqa) Aviaşirkət biletdə göstərilmiş marşrut üzrə Sərnişinin daşınmasını həyata keçirə bilmədiyi vaxt ərzində ona xidmət göstərilməsini təmin edir.

18.3.3. Sərnişinlərə təqdim olunan xidmətlər reysin yubanma müddətindən asılıdır:

- Reys 2 saatdan 5 saatadək yubadıqda, Sərnişinlərə qəlyanaltı və sərinləşdirici içkilər, rabitə xidmətləri (2 yerli və /və ya beynəlxalq telefon danışqları, elektron poçt, teleks, yaxud faks) təklif olunur. Səfərdən imtina edən Sərnişinə aviabiletin dəyəri heç bir yığım tutulmadan tam məbləğdə qaytarılır.
- Reys 5 saatdan çox və gecə saatlarında yubandıqda, Sərnişinlər mehmanxanada yerləşdirilir

(beynəlxalq uçuşlar zamanı), hava limanından mehmanxanaya getmək üçün nəqliyyatla, qida və içkilərlə təmin olunurlar. Qida Sərnişinlərə günün saatından asılı olaraq (səhər yeməyi, nahar, şam yeməyi) verilir. Bu bənddə qeyd olunan xidmətlər heç bir əlavə ödəniş aparılmadan göstərilir. Reysin yubandığı ərazidə daimi yaşayan Sərnişinlər reysin ertəsi günə keçirildiyi barədə qərar qəbul olunan anadək gözlədikləri müddətdə mehmanxana ilə təmin olunurlar. Sərnişinin hər hansı əlavə xərclərinin əvəzi ödənilmir.

18.3.4. Tranzit və ya transfer məntəqələrində digər reysə keçidin baş tutmaması, yaxud reysin ləngiməsi Aviaşirkətin təqsiri üzündən baş verdikdə, uçuşun növbəti sahəsinə təsdiq olunmuş təxsisin mövcud olması şərtilə, həmin məntəqələrdə Sərnişinlərə xidmət göstərilir.

#### **18.4. Reysdə təxsis edilən yerlərin sayının artıq olmasına və ya hava gəmisinin tipinin dəyişməsinə görə daşımada edilən dəyişikliklər**

18.4.1. Reysdə təxsis edilən yerlərin sayının artıq olması, yaxud hava gəmisinin tipinin dəyişdirilməsi səbəbindən Sərnişini daşınmaya qəbul etmək qeyri-mümkün olduqda, Aviaşirkət Sərnişinə 17.3. bəndinə müvafiq olaraq xidmət təqdim etməlidir.

18.4.2. Digər xidmət sinfində, Aviaşirkətin digər reysində, digər Daşıyıcının reysində, ya da digər nəqliyyat növündə daşımada imtina edən Sərnişinə 20.2.2, 20.2.3. bəndlərinə müvafiq olaraq biletin dəyəri qaytarılır.

18.4.3. Reysdə təxsis edilən yerlərin sayının artıq olması, yaxud hava gəmisinin tipinin dəyişdirilməsi səbəbindən Sərnişin daşınmaya qəbul edilməsi qeyri-mümkün olduqda, Aviaşirkət Sərnişinə pul kompensasiyası ödəməklə daşınmadan imtina edə bilər.

18.4.4. Reysdə təxsis edilən yerlərin sayının artıq olması, yaxud hava gəmisinin tipinin dəyişdirilməsi səbəbindən Sərnişin daşınmaya qəbul edilməsi qeyri-mümkün olduqda və sərnişin növbəti reyslə daşınmanı həyata keçirmək arzusunda olduğu halda 18.3.3 bəndinə müvafiq olaraq Sərnişinə xidmət təqdim etməlidir.

### **19. Sərnişinlərə xidmət**

#### **19.1. Ümumi müddəalar**

19.1.1. Aviaşirkət Sərnişinlərə xidmət sinfindən asılı olaraq göstərilən xidmətlərin norma və həcmi müstəqil surətdə müəyyən edir və dəyişir.

19.1.2. Sərnişin hava gəmisinin bortunda və / və ya hava limanında xidmətdən tam həcmdə və ya onun bir hissəsindən imtina edirsə, bu xidmətlərin göstərilməsi dəyəri ona qaytarılmır və bu imtina səbəbindən onun çəkdiyi xərclərin əvəzi ödənilmir.

#### **19.2. Sərnişinlərə hava limanında xidmət göstərilməsi**

Hava limanında Sərnişinlərə xidmət göstərilməsi xidmət şirkətləri tərəfindən həyata keçirilir. Sərnişinə xidmət göstərilməsi nəticəsində və ya onunla əlaqədar, yaxud üçüncü şəxslərin, təşkilatların və ya vasitəçilərin təqsiri üzündən belə xidmətdən istifadə etmək imkanı olmadığına görə Sərnişinin çəkdiyi istənilən ziyan və ya zərər üçün Aviaşirkət heç bir məsuliyyət daşımır.

#### **19.3. Sərnişinlərə hava gəmisi bortunda xidmət göstərilməsi**

##### **19.3.1. Ümumi müddəalar**

19.3.1.1. Aviaşirkət hava gəmisinin bortunda xidmət sinfindən asılı olaraq Sərnişinlərə göstərilən xidmətlərin norma və həcmi müstəqil surətdə müəyyən edir və dəyişir.

##### **19.3.2. Hava gəmisi bortunda yerlərin bölüşdürülməsi**



19.3.2.1. Hava gəmisinin bortunda yerlər elə qaydada bölüşdürülür ki, xüsusi kateqoriyalı Sərnişinlər mane olmasınlar, digər Sərnişinlər isə qəza vəziyyətində onların təxliyəsinə kömək göstərə bilsinlər.

19.3.2.2. Qəza çıxışlarının yanındakı sıralarda aşağıdakı kateqoriyadan olan Sərnişinlərin yerləşdirilməsi qadağandır:

- fiziki imkanları məhdud olan sərnişinlər; - hamilə qadınlar;
- diri heyvanlar aparan şəxslər;
- Azərbaycan, rus, ingilis dilini bilməyən və ya pis bilən sərnişinlər;
- ağır çəkili şəxslər;
- yaşı ilə əlaqədar tez hərəkət edə bilməyən şəxslər;
- böyüklərin müşayiəti ilə səfər edən uşaqlar, müşayiət olunmayan uşaqlar;
- mühafizəçilərlə müşayiət olunan və ya olunmayan deportasiya edilən şəxslər.

19.3.2.3. Xüsusi kateqoriyalı Sərnişinləri qəza vəziyyətində qanadların üstünə açılan qəza çıxışları vasitəsilə təyyarəni tərk edə biləcəkləri yerlərdə yerləşdirmək qadağandır.

19.3.2.4. Fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinləri, həddən ziyadə kök Sərnişinləri, deportasiya olunan mülki və cinayətkar şəxsləri və uşaqları çıxışın yaxınlığındakı yerlərdə yerləşdirmək

qadağandır.

19.3.2.5. Özü ilə diri heyvan aparan Sərnişinləri mətbəxin və tualetin yanında yerləşdirmək qadağandır.

19.3.2.6. Bələdçi itin müşayiəti ilə səfər edən Sərnişinlərə hava gəmisini salonunun sonunda yer verilir.

19.3.2.7. Aviaşirkət tərəfindən Sərnişinlərin hava gəmisinə mindirilməsi prioriteti müəyyən edilmişdir. Sərnişinlər hava gəmisinin salonuna aşağıdakı ardıcılıqla mindirilir:

- mühafizə olunan deportasiya edilən şəxslər və həbsdə olan şəxslər; - fiziki imkanları məhdud olan Sərnişinlər;

- müşayiət olunmayan uşaqlar; - ekonom sinif Sərnişinləri;

- biznes sinif Sərnişinləri; - VIP Sərnişinlər.

Sərnişinlərin həva gəmisindən düşürülməsi əks ardıcılıqla həyata keçirilir.

### **19.3.3. Qida və içkilərin təklif olunması**

19.3.3.1. Aviaşirkət hava gəmisinin bortunda qidanı ödənişsiz təqdim edir. Əgər bort qidası və digər əlavə xidmətlər nəzərdə tutulmamış və tarifə daxil edilməmişdirsə, Aviaşirkət bort qidasına, içkilərə və digər əlavə xidmətlərə görə haqq almaq hüququna malikdir.

19.3.3.2. Hava gəmisinin bortunda Sərnişinlərə qida xidmət sinfindən, günün saatından və reysin davamiyyətindən asılı olaraq təqdim edilir.

19.3.3.3. Hava gəmisinin bortunda xüsusi qida növləri (uşaq yeməyi, vegetarian, dini, pəhriz yeməkləri və ya dəniz məhsullarından olan yeməklər) yalnız əvvəlcədən (uçuşdan ən azı 24 saat əvvəl) sifariş olunduqda verilir.

19.3.3.4. Aviaşirkətin personalının təklif etdiyi hallar istisna olmaqla, hava gəmisinin bortunda spirtli içkilərin qəbul edilməsi qadağandır. Bu qaydalara riayət olunmadığı halda, sərnişinə məxsus olan, o cümlədən təyyarədəki rüsumsuz ticarət mağazasından aldığı spirtli içkiləri müvəqqəti olaraq, uçuş yerinə yetirildiyi müddətdə müsadirə etməklə (uçuş başa çatdıqdan sonra sərnişinə qaytarılması şərtilə) sanksiyalar tətbiq edilə bilər.

### **19.4. Sərnişinin xəstəliyi səbəbindən uçuşun dayandırılması**

19.4.1. Sərnişinin xəstələnməsi, yaralanması səbəbindən onun xahişi ilə və ya həkimin təkidi ilə uçuşun aralıq məntəqədə (yəni təyinat məntəqəsindən əvvəl) dayandırılması zamanı bütün

xərclər (yerüstü nəqliyyatla çatdırma, mehmanxana, qida, xəstəxana) Sərnişin tərəfindən ödənilir.

## **19.5. Uçuş zamanı davranış**

19.5.1. Hava gəmisinin bortunda Sərnişinin davranışı digər sərnişinlər, əşyalar, hava gəmisi və ya onun ekipajı üçün təhlükə törətməməlidir. Sərnişin ekipajın öz xidməti vəzifələrini yerinə yetirməsinə mane olmamalı, hava gəmisinin uçuşunun təhlükəsizliyini, sərnişinlərin təhlükəsiz və rahat uçuşunu təmin etmək üçün hava gəmisi komandirinin və ekipajın göstərişlərini yerinə yetirməlidir. Sərnişin digər sərnişinlərin narazılığına səbəb olan və ya səbəb ola biləcək, bundan əlavə heyət üzvləri və digər sərnişinlərin şərəf və ləyaqətini alçaldan və ya alçalda biləcək hərəkətlər etməməlidir.

19.5.2. Uçuşun təhlükəsizliyini təmin etmək üçün Aviaşirkət hava gəmisinin bortunda elektron texnikadan, mobil telefonlardan, səyyar kompyuterlərdən, səyyar maqnitofonlardan, əl radioqəbuledicilərindən, CD-pleyerlərdən, ötürücü qurğulardan, o cümlədən radio ilə idarə olunan oyuncaqlardan, əl rasiyalarından və s. (süni eşitmə cihazlarından və elektrokardiostimulyatorlardan başqa) istifadə etməyi məhdudlaşdırmaq və ya qadağan etmək hüququna malikdir.

19.5.3. Hava gəmisinin bortunda Sərnişin təhlükəyə səbəb ola bilən, yaxud digər sərnişinlər, əşyalar, hava gəmisi və ekipaj üçün təhlükə törədə bilən sərxoş vəziyyətdə (spirtli içkilərin, narkotik yaxud hər hansı digər vasitələrin təsiri altında) olmamalıdır. Hava gəmisinin bortunda hər hansı spirtli içkinin yalnız Aviaşirkətin təklif etdiyi miqdarda və xidmət sinfindən asılı olaraq qəbul edilməsinə icazə verilir.

19.5.4. Siqaret çəkmək, o cümlədən elektron siqaretlər Aviaşirkətin bütün reyslərində qadağan edilir.

19.5.5. Əgər Sərnişin 19.5.1 – 19.5.4 bəndlərində göstərilən müddəalara riayət etmirsə, Aviaşirkət vəziyyətin tələb etdiyi və belə davranışın qarşısını almaq üçün zəruri hesab etdiyi tədbirlər görmək hüququna malikdir. Belə tədbirlərə aiddir:

- Sərnişinin hava gəmisinin salonunda hərəkətinin məhdudlaşdırılması;
- Sərnişinin hava limanından düşürülməsi;
- Daşıma marşrutu üzrə istənilən məntəqədə Sərnişinin hava gəmisinin bortuna qəbul edilməsindən imtina edilməsi;
- Müvafiq təsir tədbirləri görmək üçün Sərnişinin yerli dövlət hüquq-mühafizə orqanlarına təhvil verilməsi;
- Sərnişinə qarşı inzibati və mülki-hüquqi təsir tədbirlərinin görülməsi (inzibati məsuliyyətə cəlb etmək, zərərin əvəzinin ödənilməsi üçün məhkəməyə müraciət etmək);
- Sərnişinin şəxsi məlumatlarının arzuolunmaz sərnişinlərin siyahısına daxil edilməsi və sonradan Aviaşirkətin istənilən reysi ilə səfər etməsinin qadağan edilməsi.

19.5.6. Əgər Sərnişinin icazəsiz davranışı nəticəsində Aviaşirkət əlavə xərclər tələb edən müəyyən tədbirlər görmək məcburiyyətində qalmışdırsa, Sərnişin həmin xərcləri Aviaşirkətə ödəməlidir.

## **20. Məbləğin qaytarılması**

### **20.1. Ümumi müddəalar**

20.1.1. Biletə göstərilən tarifi tətbiq olunması qaydaları ilə digər hal nəzərdə tutulmamışdırsa, Aviaşirkət biletin (onun hissəsinin) istifadə olunmamasına görə məbləğin qaytarılmasını yalnız Aviaşirkətin (771) IATA nömrələri olan daşınma sənədləri üzrə həyata keçirir.

20.1.2. Ödəniş daşınma sənədləri qüvvədə olduğu müddət ərzində, adına biletin rəsmiləşdirildiyi şəxsə (yaxud onun vəkalətli şəxsinə, habelə biletin dəyərini ödəmiş təşkilata və ya şəxsə) qaytarılır.

20.1.3. Normal və ya xüsusi tariflərlə rəsmiləşdirilmiş bilet ilkin uçuş tarixindən etibarən bir il ərzində daşınma üçün etibarlı sayılır.

20.1.4. Əgər tarifi tətbiq olunması qaydaları ilə digər hal nəzərdə tutulmamışdırsa, daşıma başladığı təqdirdə daşınmanın başlanmasının ilk günündən etibarən bir il ərzində, daşıma başlanmadığı təqdirdə isə daşıma sənədlərinin rəsmiləşdirildiyi gündən etibarən bir il ərzində daşıma sənədləri üzrə məbləğ qaytarılır.

20.1.5. Məbləğin qaytarılması daşınmanın satıldığı ölkədə, yalnız biletin alındığı yerdə həyata keçirilir.

20.1.6. Məbləğ qaytarılarkən valyutanın növü və biletin dəyərinin ödəniş forması saxlanılır.

## **20.2. Qaytarılan məbləğ**

20.2.1. Əgər Sərnişin Aviaşirkətin aşağıdakı hərəkətləri səbəbindən daşımadan imtina edirsə, bu halda ödəniş mütləq qaytarılmalıdır:

- Aviaşirkət Sərnişinin yer təxsis etdiyi və bilet rəsmiləşdirdiyi reysi təxirə salmış, ləğv etmiş, ləngitmişdir;
- Aviaşirkət Sərnişin üçün təyinat, yola düşmə məntəqəsində, yaxud dayanacaq olan məntəqədə hava gəmisinin enməsinə ləğv etmişdir;
- xidmət sinfini dəyişmişdir;
- Sərnişin tərəfindən əvvəlcədən təxsis edilmiş yerə müvafiq yeri təqdim etməmişdir;
- əvvəlki reysin qeyd olunduğu biletdə göstərilən və Sərnişinin təsdiqlənmiş təxsisə keçidi təmin etməmişdir;

20.2.2. Uçuşdan məcburən imtina edildiyi hallarda, əgər heç bir sahədə uçuş həyata keçirilməyibsə, daşıma üçün ödənilmiş bütün məbləğ Sərnişinə qaytarılır.

20.2.3. Uçuşdan məcburən imtina edildiyi hallarda, əgər daşıma qismən yerinə yetirilmişdirsə, daşınmanın həyata keçirilməmiş hissəsinin dəyərində müvafiq məbləğ qaytarılır.

20.2.4. Sərnişin könüllü olaraq uçuşdan imtina etdiyi (könüllü olaraq bileti qaytardığı) hallarda, məbləğin qaytarılması biletin alındığı yerdə həyata keçirilir və tariflərin tətbiqi qaydaları ilə tənzimlənir.

## **20.3. Məbləğin qaytarılmasından imtina hüququ**

20.3.1. Aviaşirkət aşağıdakı hallarda məbləğin qaytarılmasından imtina etmək hüququna malikdir:

- Sərnişin biletin etibarlılıq müddəti bitdikdən sonra bu barədə ərizə ilə müraciət etdikdə;
- bilet xüsusi tariflə əldə edildikdə və onun tətbiqi qaydaları ilə məbləğin qaytarılması nəzərdə tutulmadıqda (bilet belə bir xüsusi tariflə əldə edildikdə Aviaşirkət (onun Agenti) təxsis etmə zamanı Sərnişini bu barədə məlumatlandırmalı və biletdə xüsusi qeyd olmalıdır);
- Aviaşirkət biletin Sərnişin tərəfindən yalnız özünün immiqrasiya və ya viza məsələlərini həll etmək üçün alındığını və istifadə edildiyini sənədlər vasitəsilə sübut edə bildikdə.

## **20.4. Öhdəlikdən azad olma**

20.4.1. Aviaşirkət aşağıdakı hallarda Sərnişinin daşınmasından imtina etdiyinə görə kompensasiya ödəmir:

- fors-majör şəraitinə görə daşımadan imtina edildikdə,
- hökumət müvafiq daşımada istifadə olunan hava gəmisinin tutumunu tam və ya qismən müsadirə etdiyinə görə daşımadan imtina edildikdə;
- Sərnişin aviasiya təhlükəsizliyinə görə yoxlamadan keçməkdən imtina etdikdə, yaxud Aviaşirkət (onun Agenti və ya xidmət üzrə Agenti) tərəfindən verilmiş təlimatı yerinə yetirmədikdə;
- Sərnişin geniş istehlakçı dairəsi üçün mümkün olmayan pulsuz biletlə və ya xüsusi tarifli biletlə daşındıqda;
- Sərnişin çarter reysi ilə və ya bütün xidmətlərin ödənilməsi şərti ilə qrup şəklində daşınmanın, yaxud turist səyahətinin bir hissəsi kimi satılmış reyslə daşındıqda (bu vaxt daşımadan imtinaya görə

məsuliyyət müqavilə üzrə Daşıyıcının üzərinə qoyulur);  
- qüvvədə olan qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hallarda.

## **21. Sərnişinlərin müraciəti (rəyləri, təklifləri, şikayətləri)**

### **21.1. Ümumi müddəalar**

21.1.1. Sərnişin ona göstərilən xidmətdən narazılığını şifahi və ya yazılı surətdə ifadə etmək hüququna malikdir.

21.1.2. Sərnişinin şifahi müraciətinə (şikayətinə), imkan daxilində, dərhal baxılmalıdır. Sərnişinə nəzakətli və əsaslandırılmış cavabın verilməsi, habelə lazımı qaydada xidmətin göstərilməsi üçün Aviaşirkət tərəfindən bütün tədbirlər görülməlidir.

21.1.3. Sərnişinin tələbi ilə ona Şikayətlər və təkliflər kitabı verilməlidir.

### **21.2. Sərnişinlərin yazılı şikayətlərinə baxılması qaydası**

21.2.1. Sərnişinin yazılı şikayətinə qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hallar istisna edilməklə, bir ay ərzində, əlavə təhqiqat və yoxlamalar tələb etməyən şikayətlərə isə, əgər qanunvericiliklə digər müddət nəzərdə tutulmamışdırsa, 15 gündən gec olmamaqla baxılmalıdır.

21.2.2. Əsaslı cavab vermək mümkün olmadığı hallarda, Sərnişin cavabın ləngidilməsinin səbəbi və onu ala biləcəyi müddət barədə məlumatlandırılır.

## **22. Aviaşirkətin, Sərnişinin və Yükgöndərənin (yükalanın) məsuliyyəti**

### **22.1. Ümumi müddəalar**

22.1.1. Aviaşirkət hava gəmisinin Sərnişini və yükgöndərən (yükalan) qarşısında Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, Varşava Konvensiyası və Monreal Konvensiyası, habelə sərnişin, baqaj və yüklərin hava daşınması üzrə hazırkı qaydalar, yaxud digər əlavə qaydalarla müəyyən olunmuş formada məsuliyyət daşıyır.

### **22.2. Hava gəmisinin sərnişininin həyat və ya sağlamlığına zərər vurulmasına görə Aviaşirkətin məsuliyyəti**

22.2.1. Hava gəmisinin sərnişininin həyat və ya sağlamlığına vurulmuş zərərə görə Aviaşirkətin məsuliyyəti və məsuliyyətin miqdarı Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə, habelə Varşava Konvensiyası və Monreal Konvensiyasına müvafiq olaraq müəyyən edilir.

22.2.2. Aviaşirkət Sərnişininin hava gəmisinə minməsi üçün uçuşdan əvvəlyoxlamadan keçdiyi andan Aviaşirkətin səlahiyyətli şəxslərinin müşahidəsi altında aerodromu tərk etdiyi anadək olan müddətdə onun ölümü və ya zədələnməsi nəticəsində vurulan zərərə görə məsuliyyət daşıyır.

### **22.3. Sərnişinin qeydiyyatdan alınmış baqajının, yükünün və əl yükünün itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə görə Aviaşirkətin məsuliyyəti**

22.3.1. Aviaşirkət zərərin vurulmasının qarşısını almaq üçün bütün lazımı tədbirlərin görüldüyünü, yaxud belə tədbirlərin görülməsinin qeyri-mümkün olduğunu sübut edə bilməsə, baqajın və ya yükün hava nəqliyyatı ilə daşıma üçün qəbul olunduqdan sonra və yükalanına, yaxud müəyyən edilmiş qaydalara uyğun olaraq digər vətəndaşa və ya hüquqi şəxsə təhvil verilənədək itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə (korlanmasına) görə məsuliyyət daşıyır.

22.3.2. Aviaşirkət baqajın və ya yükün itməsinin, əskik gəlməsinin və ya zədələnməsinin (korlanmasının) Aviaşirkətin qərəzli hərəkətləri (hərəkətsizliyi) nəticəsində baş vermədiyini və ya

hava daşması zamanı baş vermədiyini sübut edə bilməsə, baqajın və ya yükün itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə (korlanmasına) görə məsuliyyət daşıyır.

#### **22.4. Baqajın və yüklərin itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə (korlanmasına) görə**

##### **Aviaşirkətin məsuliyyətinin miqdarı**

22.4.1. Baqajın, yükün, habelə Sərnişinin yanında olan əşyaların itməsinə, əskik gəlməsinə və ya zədələnməsinə (korlanmasına) görə Aviaşirkət onların həqiqi dəyəri miqdarında, lakin Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan müvafiq qanunvericiliyi və Varşava Konvensiyası və Monreal Konvensiyası ilə müəyyən edilmiş həddən artıq olmamaqla məsuliyyət daşıyır.

#### **22.5. Aviaşirkətin məsuliyyətini istisna edən şərtlər**

22.5.1. Aviaşirkətin məsuliyyəti faktiki olaraq vurulmuş ziyanın məbləğindən artıq olmamalıdır.

22.5.2. Aviaşirkət dövlət orqanlarının qanunlarına, qərarlarına, qaydalarına və bu Qaydalara riayət etməsi, yaxud Sərnişin tərəfindən onlara riayət edilməməsi nəticəsində bilavasitə və dolayısı ilə baş vermiş zərəərə görə məsuliyyət daşımır və ziyanın əvəzini ödəmir.

22.5.3. Aviaşirkət onun təqsiri olmadan, yaxud onun nəzarəti altında olmayan səbəbdən (o cümlədən: təbii fəlakət, meteoroloji şərait, qanunsuz müdaxilə aktı, dövlət orqanlarının tələbləri, Aviaşirkətin təsir göstərə bilmədiyi digər fors-major vəziyyətlər) baş vermiş zərəərə görə məsuliyyət daşımır və kompensasiya ödəmir.

22.5.4. Sərnişinin ölümü və ya səhhətinin pisləşməsi onun sağlamlıq vəziyyətindən irəli gəldikdə Aviaşirkət heç bir məsuliyyət daşımır.

22.5.5. Aviaşirkət Sərnişinin ölümü, yaralanması, bədən xəsarəti alması, yaxud onun baqajının, habelə yükünün daşınması zamanı zədələnməsi ilə nəticələnən zərərin vurulmasına səbəb olan hər hansı şəxsin qərəzli hərəkəti və ya hərəkətsizliyinə görə Aviaşirkətə qarşı irəli sürülən iddiaya görə Sərnişin qarşısında məsuliyyət daşımır.

22.5.6. Aviaşirkət baqajın itməsi, əskik gəlməsi və ya zədələnməsinin onun qarşısını ala bilmədiyi və ya aradan qaldırılması ondan asılı olmayan aşağıdakı səbəblər üzündən baş verdiyini sübut etdikdə məsuliyyətdən azad olunur:

- baqajı təhvil verən, yaxud alan şəxsin təqsiri;
- daşınan əşyaların təbii xüsusiyyətləri;
- baqaj qəbul edilərkən aparılan zahiri yoxlama zamanı bağlamanın nəzərəçarpmayan nöqsanları;
- baqajda olan, daşıma və saxlama zamanı xüsusi şərait və ya ehtiyat tədbirləri tələb edən əşyaların və ya maddələrin əlahiddə xüsusiyyətləri.

22.5.7. Aşağıdakı hallarda Aviaşirkət məsuliyyət daşımır:

- Sərnişin baqajın əskik gəldiyini və bunun Aviaşirkətin təqsiri üzündən baş verdiyini sübut edə bilmədiyi halda, daşınan baqaj oğurluq və ya zədələnmə əlamətləri olmadan, qüsuruz qablamada Sərnişinə təhvil verilərkən onun çəkisinin əskik gəlməsinə görə;
- kövrək və tezsınan əşyaların zədələnməsinə, pul, zinət əşyaları, qiymətli metallar, gümüş məmulatlar, qiymətli və işgüzar kağızlar, dərman vasitələri, açarlar, pasportlar, vəsiqələr və qeydiyyatda alınmış baqaj qismində qəbul olunmayan digər əşyalara görə, Aviaşirkətin bu əşyaların baqajda olub-olmadığını bilməsindən asılı olmayaraq.

#### **22.6. Yükgöndərən / yükalanın məsuliyyəti**

22.6.1. Yükgöndərən / yükalan təqdim etdiyi məlumatların düzgün və ya dolğun olmaması nəticəsində

Aviaşirkətə və ya Aviaşirkətin, öz növbəsində, qarşısında belə məsuliyyət daşdığı şəxsə vurduğu zərəərə görə məsuliyyət daşıyır.

22.6.2. Yükgöndərən / yükalan Azərbaycan Respublikasının dövlət və inzibati orqanlarının və ya təyinat (göndərmə/transit) ölkəsinin tələblərini yerinə yetirməməsi nəticəsində Aviaşirkətin çəkdiyi bütün xərcləri ödəməlidir.

## **22.7. Sərnişinin məsuliyyəti**

22.7.1. Əgər Aviaşirkət Sərnişinin təqsiri üzündən zərərə düşmüşdürsə, bu zaman Sərnişin dəymiş zərərin məbləği həcmində maddi məsuliyyət daşıyır.

22.7.2. Sərnişin aşağıdakıları yerinə yetirmədiyinə görə məsuliyyət daşıyır:

- daşıma qaydalarını (fotoşəkil çəkilişi, kino çəkilişi, hava gəmisinin bortunda mobil və radorabitə vasitələrindən istifadə və s.);
- hava gəmisi komandirinin sərəncamlarını;
- yanğın təhlükəsizliyi qaydalarını, sanitar-gigiyenik və sanitar-əksepidemik qaydaları;
- təhlükəli maddələrin və ya əşyaların daşınması qaydalarını;
- uçuş təhlükəsizliyi qaydalarını (qapını, təyyarənin lyukunu açmağa cəhd göstərmək, sərnişinin və baqajın təhlükəsizliyə görə baxışdan keçməsindən imtina etmək, təhlükəsizlik kəmərinə bağlamamaq, hava gəmisinin bortunda və qadağan edilmiş digər yerlərdə siqaret çəkmək və s.);
- aerovağzallarda, şəhər agentliklərində, hava limanlarında, aerodromlarda və hava gəmilərində ictimai asayişin pozmaq, o cümlədən digər sərnişinlərə və Aviaşirkətin işçi heyətinə qarşı hüquqazidd hərəkətlər etmək;
- Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş digər pozuntular.

## **23. Pretenziyalar və iddialar**

### **23.1. Pretenziya və iddiaların verilməsi qaydası**

23.1.1. Aviaşirkət, onun nümayəndələri, yaxud xidmət üzrə Agentləri daşıma müqaviləsinin şərtləri pozulduğu hallarda Sərnişinin hansı tədbir görməli olduğunu ona aydınlaşdırmalı və bununla əlaqədar zəruri sənədlərin rəsmiləşdirilməsində Sərnişinə kömək göstərməlidirlər.

23.1.2. Pretenziyalar onları irəli sürənin arzusu ilə yola düşmə, təyinat, transfer, tranzit, dayanacaq məntəqəsində bilavasitə Aviaşirkətə, yaxud onun Agentinə təqdim edilə bilər.

23.1.3. Aviaşirkətə irəli sürülən hər bir pretenziyada onun təqdim edilməsinin səbəbi, vurulmuş ziyan, itirilmiş və ya zədələnmiş baqajın içindəki əşyaların siyahısı, vurulmuş ziyanın xarakteri və miqdarı qeyd olunmalıdır. Marağı olan tərəf ziyanın məbləğini sübut etməlidir.

23.1.4. Ərizəçi ziyanın əvəzinin ödənilməsini tələb etmək hüququnu sübut edən bütün sənədləri – bileti, normadan artıq baqajın ödənildiyini təsdiq edən qəbzi (yaxud onların surətini), baqaj birkasının qoparma talonunu, çekləri, çəkilmiş xərclərin qəbzələrini, baqajın daşınması zamanı nöqsanlar barədə aktı, ziyan məbləğinin hesablanması və işə aidiyyəti olan digər sənədləri pretenziyaya əlavə etməlidir.

23.1.5. Sərnişinin bədən xəsarəti alması ilə əlaqədar zərərin əvəzinin ödənilməsi barədə Aviaşirkətə iddianı zərərçəkən, onun ölümü hallarında isə mülki qanunvericiliyin ümumi normalarına müvafiq olaraq zərərin əvəzinə kompensasiya almaq hüququ olan şəxs verir.

23.1.6. Baqajın daşınması zamanı nöqsanlar barədə aktın tərtib edilməsi zərər yetirilməsinin etiraf edilməsi kimi qiymətləndirilməməlidir. Baqajın daşınması zamanı nöqsanlar barədə aktın tərtib olunmaması Sərnişini pretenziya və ya iddia irəli sürmək hüququndan məhrum etmir.

23.1.7. Baqajın alınması və ya çatdırılması zamanı Sərnişinin baqajı etirazsız qəbul etməsi baqajın Aviaşirkət tərəfindən lazımi vəziyyətdə və daşınma müqaviləsinin şərtlərinə uyğun olaraq çatdırıldığını ehtimal edir (əgər bunun əksi sübut edilməmişdirsə).

### **23.2. Pretenziyalara baxılması qaydası**

23.2.1. Sərnişinlərin pretenziyalarına Aviaşirkətdə müəyyən edilmiş qaydaya müvafiq olaraq baxılır.

23.2.2. Əgər barəsində pretenziya verilmiş daşıma bütünlüklə Aviaşirkət tərəfindən həyata keçirilmişdirsə, Aviaşirkət 3 ay ərzində pretenziyaya baxmalı və onun təmin olunması və ya rədd edilməsi barədə ərizəçini məlumatlandırmalıdır.

23.2.3. Digər Daşıyıcıların iştirak etdiyi daşımalar üzrə Sərnişinlərin pretenziyalarına baxılması müddəti, bu Daşıyıcıların pretenziyaların tənzimlənməsi üzrə qüvvədə olan qaydaları nəzərə alınmaqla, 6 ayadək uzadıla bilər.

### **23.3. İddialar və müddət**

23.3.1. Sərnişinin və /və ya baqajın daşınması müqaviləsinin şərtlərinin yerinə yetirilməməsi ilə əlaqədar Aviaşirkətə iddialar irəli sürülməzdən əvvəl hökmən Sərnişinin və ya onun tapşırığı ilə hərəkət edən şəxsin yazılı pretenziyası təqdim olunmalıdır. Sərnişinin ölümü və ya sağlamlığına əhəmiyyətli dərəcədə ziyan vurulması halları istisna olunur. Bu hallarda yazılı pretenziyanı mülki qanunvericilik normalarına müvafiq olaraq zərər üçün kompensasiya almaq hüququ olan şəxslər verməlidir.

23.3.2. Sərnişinin ölümü və ya bədən xəsarəti alması ilə əlaqədar iddialar 2 il ərzində verilə bilər.

23.3.3. Sərnişinin daşınması yubadıldığı halda və ya hər hansı digər səbəblərdən Sərnişin və ya onun vəkalətli şəxsi tərəfindən iddia Sərnişin təyinat məntəqəsinə gəldiyi tarixdən və ya onun təyinat yerinə gəlməli olduğu tarixdən ən gec 21 gün sonra verilə bilər.

23.3.4. Baqajına zərər vurulduğu hallarda Sərnişin zərərin əvəzinin ödənilməsi barədə yazılı pretenziyanı aşağıdakı müddətlərdə təqdim edə bilər:

- Baqaj məhv edildiyi, zədələndiyi və ya əskik gəldiyi hallarda – zərər aşkar edildikdən dərhal sonra, lakin baqajın alındığı tarixdən 7 gündən gec olmamaqla;

- Baqajın daşınması ləngidildiyi hallarda – baqaj Sərnişinin sərəncamına verildiyi tarixdən 21 gün ərzində;

- Baqaj itirildiyi hallarda – hava gəmisinin təyinat məntəqəsinə gəldiyi tarixdən və ya təyinat məntəqəsinə gəlməli olduğu tarixdən, yaxud daşıma dayandırıldığı tarixdən 2 il ərzində. Baqaj təyinat yerinə gəlməli olduğu tarixdən 21 gün ərzində axtarış zamanı tapılmadığı təqdirdə o, itirilmiş sayılır.

23.3.5. Sərnişinin və ya baqajın lazımı qaydada daşınmamasına dair Aviaşirkətə irəli sürülən iddialar hava gəmisi təyinat məntəqəsinə gəldiyi tarixdən və ya hava gəmisi təyinat məntəqəsinə gəlməli olduğu tarixdən və ya daşıma dayandırıldığı tarixdən iki ildən gec olmamaqla, Aviaşirkətin qeydiyyatda olduğu yerin, yaxud onun baş ofisinin yerləşdiyi yerin və ya daşıma müqaviləsi bağlamış Daşıyıcının ofisinin yerləşdiyi yerin məhkəməsinə (iddiaçının seçimi ilə) verilməlidir.

23.3.6. 22.3.2 və 22.3.4 bəndlərində göstərilən müddətlərdə yazılı pretenziya olmadığı hallarda, Aviaşirkətə qarşı iddia irəli sürülə bilməz.

### **24. Sərnişinin məlumatlandırılması**

24.1. Bu bölmənin müddəaları Aviaşirkətə və Azərbaycanın ərazisində daşımaların satışı üzrə Agentlərinə şamil olunur.

24.2. Aviaşirkət (onun Agenti) daşımaların satışı üzrə ofisdə istehlakçılar üçün münasib olan, aydın görünən yerdə aşağıdakı məlumatları yerləşdirməlidir:

- Özünün tam adını, hüquqi ünvanını;

- Daşımaların (daşımaların satışının) həyata keçirilməsinə icazə verən sənədlərin (lisenziya, sertifikat, şəhadətnamə) surətlərini;

- Ərazi üzrə İstehlakçıların hüquqlarını müdafiə orqanının telefonunu.

24.3. Aviaşirkət (onun Agenti) biletlərin satışı zamanı aşağıdakı məlumatı hökmən

Sərnişinin diqqətinə çatdırılmalıdır:

- Sərnişin, baqaj və yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması qaydaları;
- Müvafiq marşrut üzrə daşımının dəyəri – biletlərin satışı məntəqəsində təxsisəmə zamanı şifahi məlumat (internet sistemi vasitəsilə onlayn rejimdə daşımaların satışı zamanı –daşımaların təxsisə həyata keçirilən sayt vasitəsilə elektron şəkildə, yaxud marşrutun çap olunmuş formasında lazımi məlumat göstərilməklə);
- Xüsusi tariflə daşıma zamanı dəyəri, şərtləri və məhdudiyyətlər barədə – təxsisəmə zamanı şifahi məlumat (elektron bilet tətbiq olunan zaman – təxsisə həyata keçirilən sayt vasitəsilə);
- Müvafiq marşrut üzrə səyahət zamanı inzibati rəsmiyyətlər barədə –təxsisəmə zamanı şifahi məlumat;
- Sərnişinin və baqajın daşınması zamanı Aviaşirkətin məsuliyyət həddi barədə – Aviaşirkətin saytı vasitəsilə bu qaydalarda;
- Daşımının ləngidilməsinə görə kompensasiya məbləği – daşıma gecikdirildiyi təqdirdə hava limanında Aviaşirkətin (xidmət üzrə Agentin) nümayəndəliyində şifahi məlumat;
- Daşınması qadağan olunmuş əşyalar və mallar– Aviaşirkətin saytı vasitəsilə;
- Biznes və ekonom xidmət siniflərində təqdim edilən xidmətlərin siyahısı və norması – Sərnişinin tələbi ilə.