

Azərbaycan Hava Yollarının (AZAL) ABŞ istiqamətində / ABŞ-dan yerinə yetirilən reyslərində sərnişinlərə xidmət planı

Sərnişinlərə xidmət planı ABŞ-ın müvafiq hava limanlarından və ya hava limanlarına yerinə yetirilən beynəlxalq reyslərə dair ABŞ Nəqliyyat Nazirliyinin qaydalarına uyğun olaraq hazırlanmışdır. Sərnişinlərə xidmət planında sərnişinlərimiz AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın siyasəti, prosedurları və xidmətlərinin xüsusiyyətlərini əhatə edən məlumatı və qaydalardan istisnaları öyrənə bilirlər. AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinlərə xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi məqsədilə gələcəkdə də Planın təkmilləşdirilməsi istiqamətində zəruri tədbirlər görəcəkdir.

Daha aşağı tariflərin təklif edilməsi

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI www.azal.az internet saytında sərnişinlərin tarix, reys və xidmət sinfi üzrə sorğularına uyğun istifadə edə biləcəkləri daha aşağı tariflər təklif edəcəkdir. Hava limanında məlumat mərkəzimizə və ya bilet kassalarına müraciət edərkən sərnişinlər aviaşirkətin internet saytı vasitəsilə istədikləri şərtlər əsasında aviabiletlər almağın mümkün olub-olmadığı barədə məlumatlandırılacaqlar. Sərnişinin səyahət cədvəli imkan verdiyi təqdirdə, sorğuya əsasən hava limanında məlumat mərkəzinin və ya bilet kassalarının əməkdaşları daha ucuz qiymətlə alternativ marşrutlar axtaracaqlar.

Reyslərin yubanması, ləğv edilməsi və ya dəyişdirilməsi barədə sərnişinlərin məlumatlandırılması

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinlərini təyinat məntəqəsinə vaxtında və reyslərin cədvəlinə uyğun çatdırmağa çalışır. Lakin gözlənilməz hadisələr (**fors- major**) nəticəsində - hava şəraiti, uçuşların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi ilə əlaqədar, istismar və xidmət səbəblərindən reyslər yubadıla, ləğv edilə və ya marşrutlar dəyişdirilə bilər. Bu hallarda AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI hava limanında və ya təyyarədə olan sərnişinlərin reysin statusu barədə lazımı qaydada məlumatlandırılması üçün bütün zəruri tədbirləri görür.

Reyslərin yubadılması, ləğv edilməsi və ya marşrutun dəyişməsi nəzərdə tutulan uçuş vaxtından 7 gün əvvəl və ya daha az müddətdə baş verərsə, AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI həmin dəyişikliklər barədə məlumat əldə etdikdən sonra 30 dəqiqə ərzində ABŞ hava limanında, təyyarələrdə, internet saytı və hava limanının məlumat tablosu vasitəsilə, sərnişinin məlumat mərkəzlərinə müraciət etdiyi zaman sərnişinlərə dərhal məlumat verəcəkdir.

Əgər sənişin əlaqə saxlamaq məqsədilə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-na həqiqi məlumatı təqdim etmişdirsə, biz elektron poçt və ya telefon vasitəsilə sənişini xəbərdar etməyə çalışacağıq. AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın siyasəti mümkün olduğu hallarda əvvəlcədən sənişinləri ilə əlaqə yaratmaqdan ibarətdir.

Baqajın vaxtında çatdırılması

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sənişinlərin qeydiyyatı alınmış baqajını təyinat məntəqəsinə cədvəl üzrə çatdırmağa çalışır.

Baqaj yubadıldığı halda biz onun 24 saat ərzində öz hesabımıza çatdırılması üçün bütün səylərimizi əsirgəməyəcəyik, baqaj üzərində əlaqə məlumatı olduğu təqdirdə sənişinlə əlaqə saxlayacağıq. Bəzi hallarda səhv istiqamətdə göndərilən baqajın çatdırılması baqaj birkasının və ya sənişinin əlaqə məlumatının olmaması səbəbindən müəyyən problemlər yarada bilər.

Sənişinlər təyinat hava limanına çatan kimi dərhal baqajın çatdırılmasının yubadılması barədə yazılı bildiriş təqdim etməlidirlər. Sənişin baqajın yubadılması barədə məlumat verdikdə axtarışı həyata keçirmək üçün baqajı izləmə sistemindən istifadə olunur. Baqajın yubadılması barədə məlumat daxil olduqdan dərhal sonra axtarış başlanır.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI beynəlxalq müqavilələrə və prosedurlara uyğun olaraq, baqajın çatdırılmasının yubadılmasına görə sənişinə zərəri ödəyəcəkdir.

Müəyyən müddət ərzində ödənişsiz saxlanılan və ya cəriməsiz ləğv edilən təxsisetmələr

Əgər sənişin uçuşdan 7 gün əvvəl və ya daha artıq müddətdə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARının hava limanındakı bilet kassalarında və ya aviashirkətin məlumat mərkəzləri vasitəsilə aviabilet təxsis edirsə, AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI ABŞ-dan və ya ABŞ-a reyslər üçün aviabiletlərin göstərilən tarif üzrə təxsisinin həmin müddətdən ən azı 24 saat ərzində ödənişsiz saxlanmasına və ya cəriməsiz ləğv olunmasına icazə verir.

ABŞ istiqamətində və ya ABŞ-dan yerinə yetirilən reyslərə aviabilet uçuşdan 7 gün və ya daha əvvəl internet saytı, AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARının hava limanındakı bilet kassaları və ya məlumat mərkəzləri vasitəsilə alındıqda, sənişin aviabiletini aldığı andan 24 saat ərzində heç bir cərimə və yığım tutulmadan qaytara bilər.

Aviabiletlərin cəld qaytarılması

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sənişinin müraciəti və əlavə etdiyi zəruri sənədlər əsasında, AZƏRBAYCAN HAVA internet saytı, hava

limanındakı bilet kassaları və ya məlumat mərkəzləri vasitəsilə əldə edilən müvafiq aviabiletin məbləğinin tez bir zamanda qaytarılmasını təmin edəcəkdir.

Məbləğin qaytarılması üçün müraciət biletin əldə edildiyi yerdən asılı olaraq, “Azərbaycan Hava Yolları” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin satış ofislərinə və ya internet saytı vasitəsilə təqdim oluna bilər.

Sərnişin uçuşdan könüllü imtina etdikdə məbləğin qaytarılması biletin alındığı yerdə həyata keçirilir və tariflərin tətbiqi qaydaları ilə tənzimlənir.

Aviabilet turizm agentliyindən alındığı halda sərnişin həmin turizm agentliyinə müraciət etməlidir.

Alışın kredit kartı ilə həyata keçirildiyi hallarda AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişin tərəfindən doldurulmuş məbləğin qaytarılması haqqında sorğu formasını aldıqdan sonra 33 iş günü müddətində məbləğin kredit kartına qaytarılması üçün müraciət edəcəkdir. Kredit kartını təqdim edən bank kredit kartı haqqında sazişin şərtlərinə uyğun olaraq alış qiymətinin əvəzini ödəməlidir. Ödəniş nağd üsulla həyata keçirildikdə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinin sorğusu daxil olduğu andan 7 iş günü müddətində sərnişinə məbləği qaytaracaqdır.

Məbləğin qaytarılması üçün sorğu göndərməzdən əvvəl sərnişin təxsisin ləğv edildiyinə əmin olmalıdır. Sərnişin sorğuda sərnişinin (sərnişinlərin) adını, ünvanını, alış zamanı istifadə olunan kredit kartının nömrəsini, biletin (biletlərin) nömrəsini, yola düşmə və gəlmə tarixlərini, yola düşmə və təyinat məntəqələrini qeyd etməlidir.

Aviabiletlərin dəyərinin qaytarılması qaydası haqqında bütün informasiya “Azərbaycan Hava Yolları” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin internet saytında qeyd olunmuşdur.

Məhdud imkanlı sərnişinlərin daşınması

“Azərbaycan Hava Yolları” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətinin Sərnişinlərin, baqajın və yüklərin daşınması qaydalarına (12.1 bəndi) və ABŞ Nəqliyyat Nazirliyinin qaydalarına (14 C.F.R., hissə 382) əsasən AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI fiziki imkanları məhdud olan sərnişinlərin təhlükəsiz, rahat və etibarlı daşınmasını həyata keçirir. Fiziki imkanları məhdud sərnişinlərə xidmət zamanı aviaşirkətin mütəxəssisləri həmin sərnişinlərə qayğı ilə, mehribanlıqla və hörmətlə yanaşır, həm yola düşmə və təyinat hava limanlarında, həm də hava gəmisində maksimal mümkün xidmətləri təqdim etməyə çalışırlar. Bu kateqoriyalı sərnişinlər üçün aviadaşıma təxsis edilərkən aviabiletlərin satışı üzrə agent onların uçuşu üçün zəruri olan xüsusi xidmətlər barədə məlumatlandırılmalıdır. Sərnişinin imkanlarının məhdudluğu dərəcəsiindən asılı olaraq, AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI aşağıdakıları təqdim edə bilər:

- hava limanında və təyyarədə əlil arabası, təyyarəyə minik və düşmə zamanı kömək, ambulator lift;
- traplar olmadıqda liftlər, panduslar;
- sərnişinin və əl yükünün təyyarədə yerləşdirilməsi, yemək təqdim edilməsi;
- yataq xəstələri üçün təyyarədə xüsusi əlil xərəkləri;

Xəstə və əlil sərnişinlər üçün tibbi aparatlar, əlil arabası, qoltuqağacı pulsuz daşınır və baqajın pulsuz daşınma normasına daxil edilmir.

Eşitmə və ya görmə imkanlarından məhrum olan sərnişin əlavə ödəniş etmədən bələdçi iti hava gəmisinin sərnişin salonunda apara bilər. Bu zaman həmin itin xüsusi hazırlığını təsdiq edən sənəd təqdim edilməli, uçuş zamanı it ağızlıq və xaltada olmalı və sərnişinin ayaqlarının yanında yerləşməlidir.

Fiziki imkanları məhdud olan sərnişinlərin daşınması qaydalarına dair ətraflı məlumatı aviaşirkətin aviabilet satışı üzrə agentlərindən və aviaşirkətin www.azal.az internet saytından əldə etmək mümkündür.

Müşayiət olunmayan uşaqların daşınması

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI 5 (beş) yaşından 14 (on dörd) yaşınadək həddi-bulluğa çatmamış müşayiət olunmayan sərnişinləri daşımaya qəbul edir. Uşaqların müşayiət olunması xidmətini əvvəlcədən təxsis etməlisiniz. Uşağınız üçün biletin dəyəri böyük tarifi istənilən münasib sinif üzrə ödənilir. 5 yaşdan 12 yaşadək müşayiət olunmayan uşaqlar üçün biletin dəyəri böyük tarifi 25 faiz məbləğində uşaq endirimi tətbiq olunur.

Onlara təyyarə salonunda ayrıca yer və qüvvədə olan tarif qaydalarına uyğun olaraq baqajın pulsuz daşınma norması təqdim edilir. Müşayiət olunmayan həddi-bülüğa çatmamış sərnişinlərin səyahəti üçün görülən tədbirlər barədə əlavə məlumat və qaydalar AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın internet saytında qeyd olunmuşdur.

Uçuş meydanında uzunmüddətli yubanma zamanı sərnişinlərin ilkin tələbatının yerinə yetirilməsi

Təhlükəsizlik tədbirləri, hava şəraiti, uçuşların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, xidmət göstərilməsi və digər amillərlə əlaqədar bəzi hallarda uçuş meydanında uzunmüddətli yubanma baş verə, sərnişinlərin təyyarəyə minməsindən sonra təyyarənin havaya qalxmasının qeyri-mümkün olması, uçuş üçün icazə gözlənilməsi və ya digər situasiyalar yarana bilər. Belə hallarda AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI ABŞ Nəqliyyat Nazirliyi (DOT) tərəfindən qəbul edilmiş və Hava limanının uçuşları idarəetmə mərkəzi ilə birlikdə icra olunan, uçuş meydanında uzunmüddətli yubanma zamanı gözlənilməz hallar üçün plan tətbiq edilir.

Uçuş meydanında uzunmüddətli yubanma zamanı, təhlükəsizlik və etibarlılıq şəraiti imkan verdiyi hallarda, biz sərnişinlərin əsas tələbatının yerinə yetirilməsi üçün səy göstərəcəyik.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI uçuş meydanında uzunmüddətli yubanma zamanı sərnişinləri qida, icməli su ilə təmin edir, tualet otaqları, tibbi yardım təqdim edir və fəvqəladə hallarda tədbirlər planına uyğun olaraq sərnişinlərin təyyarədən düşməsi üçün imkan yaradır. Hava gəmisini kapitanı son məlumatı almaq üçün Hava limanının uçuşları idarəetmə mərkəzi, nəzarət-dispetçer məntəqəsi ilə daim əlaqə saxlamalıdır. Sərnişinlər vəziyyət barədə məlumatlandırılacaqlar.

Aviabiletlərin normadan artıq satışı zamanı reysə düşə bilməyən sərnişinlərə ədalət prinsipi üzrə və ardıcılıqla xidmət göstərilməsi

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI adətən təyyarədə mövcud olan yerlərdən artıq aviabilet satışını həyata keçirir.

Lakin istismar tələbləri, texniki səbəblər, müəyyən uçuşların təhlükəsizliyinin təmin olunması üçün tətbiq edilən məhdudiyətlər, genişüzelyajlı təyyarələrin kiçiküzelyajlı təyyarələrlə əvəz edilməsi ilə əlaqədar bəzi hallarda sərnişinlərin aviabilet əldə etmələrinə və vaxtında qeydiyyatdan keçmələrinə baxmayaraq, təxsis olunduqları reysə yerləşdirilməyə bilər. Belə vəziyyət normadan artıq satış adlanır.

Belə şərait yarandıqda AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI qüvvədə olan tariflərə, digər aviaşirkətlərlə müqavilələrə və ABŞ Nəqliyyat Nazirliyinin (DOT) qaydalarına müvafiq surətdə həmin sərnişinlərin səmərəli şəkildə alternativ yerləşdirilməsi və / və ya onlara kompensasiya ödənilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

Müəyyən kompensasiya forması müqabilində təxsisindən könüllü imtina edərək təyyarəni könüllü tərk etmək istəyən sərnişinlərin olub-olmadığını müəyyən etmək üçün aviaşirkət əməkdaşları müraciət etməzdən əvvəl AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI qarşılıqlı şəkildə hər hansı sərnişinin təyyarəyə minməsinə etiraz etməyəcəkdir.

Sərnişin kompensasiya almaq və alternativ reyslə nəql edilmək hüququna malik olacaqdır.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI internet saytında Daşıma müqaviləsində qeyd olunan kompensasiya ödənişinə dair tam qaydalar barədə məlumat təqdim edir. AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinlərə lazımi səviyyədə xidmət göstərmək üçün həmin qaydalara riayət edəcəkdir.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinlərə məlumat verməlidir ki, sərnişin qeydiyyatdan vaxtında keçmədikdə və ya digər müəyyən tələbləri yerinə yetirmədikdə, kompensasiya həyata keçirilmədən sərnişinin təyyarəyə minməsinə etiraz edilə bilər.

Səyahət marşrutu, ləğv etmə qaydaları, müntəzəm sərnişinlərə dair qaydalar, tualet otaqlarının yerləşməsi və təyyarənin konfigurasiyası barədə məlumat verilməsi

Sərnişin uçuş kuponlarından ardıcıl istifadə etməlidir. Əgər bütün kuponlar biletdə göstərilən ardıcılıqla istifadə edilməzsə, bilet qəbul edilməyəcək və qüvvəsini itirəcəkdir.

Əgər sərnişin daşımanın istənilən seqmentində onun üçün təxsis edilən yerdən istifadə etmərsə, marşrutun növbəti seqmentləri üzrə səyahəti davam etdirmək niyyəti barədə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARINA məlumat verməlidir.

Əgər sərnişin səyahəti davam etdirmək niyyəti barədə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARINI (AZAL) məlumatlandırmırsa, AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sərnişinə əvvəlcədən məlumat vermədən, növbəti hər bir marşrut seqmenti üçün yer təxsisini ləğv edə bilər.

Marşrut dəyişdiyi halda AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın məlumat mərkəzinə müraciət etmək tövsiyə olunur.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın müntəzəm sənişinlər proqramının üzvləri AZAL-miles qaydaları ilə internet saytı vasitəsilə onlayn tanış ola bilərlər. Bu qaydalarda balların hesablanması, təqdim edilməsi qaydası və məhdudiyyətlər qeyd olunmuşdur.

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI xidmət siyasəti və aspektlərinə dair sənişin üçün mühüm ola bilən məlumatı aviaşirkətin internet saytında və məlumat mərkəzlərində və ya hava limanı təmsilçisi vasitəsilə təqdim edəcəkdir. Sənişin oturmaqların yerləşməsi, hər bir biletdə tətbiq edilən mühüm şərtlər, o cümlədən təxsisin ləğv edilməsi qaydaları barədə məlumatlandırılı bilər.

Kodşerinq tərəfdaşlarının sənişinlərinə yüksək səviyyədə xidmətin təmin edilməsi

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın və Kodşerinq tərəfdaşlarımızın əməkdaşlığı sənişinlər üçün keyfiyyətli şərait yaratmaq məqsədi daşıyır. Aviaşirkətimiz, kodşerinq tərəfdaşlarımız, hava limanı xidmətləri və istehsal müəssisələri sənişinlərə ardıcıl və keyfiyyətli xidmətin təmin edilməsi üçün sıx əməkdaşlıq edirlər. Biz kodşerinq tərəfdaşlarımıza bizimlə eyni səviyyədə sənişinlərə xidmət göstərilməsinə çağırırıq.

Səyahət marşrutunda dəyişikliklər barədə sənişinin vaxtında məlumatlandırılması

Sənişin əlaqə məlumatlarını təqdim etmişdirsə AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI onun təxsisindəki məlumatlardan istifadə edərək, yola düşmə tarixinədək sənişini marşrutdakı istənilən dəyişiklik barədə məlumatlandıracaqdır.

Sənişinlərin şikayətlərinə cavab verilməsinin təmin edilməsi

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI sənişinlərimizin şikayətlərinə tez bir zamanda cavab verməyi, 30 gün müddətində hər bir sənişinin şikayətinin alındığını yazılı surətdə təsdiq etməyi və 60 gün müddətində hər bir şikayətçiyə yazılı cavab göndərməyi öhdəsinə götürür. Mürəkkəb məsələlərin həll edildiyi hallarda daşıyıcı 60 gün müddətində sənişinə ətraflı cavab yazır, zəruri hallarda araşdırmanın davam etdiriləcəyini və araşdırma bitdikdən sonra qəti cavab verəcəyini bildirə bilər.

Bütün şikayətlərdə aşağıdakı məlumat göstərilməlidir:

- Biletin nömrəsi / təxsis kodu;
- Reysin nömrəsi, səyahət marşrutu və tarixi;
- Sənişinlərin adları;
- Zəruri hallarda baqaj birkalarının surəti;
- Tam poçt ünvanı;
- Sənişinin daşıyıcıya təqdim etmək istədiyi digər sənədlər.

ABŞ poçt xidməti vasitəsilə göndərilən bütün şikayətlər AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın Şimali Amerikadakı regional nümayəndəsinə ünvanlanmalıdır:

Kimə:

AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-na (AZAL)

**Ünvan: “Azerbaijan Airlines” CJSC
Terminal One
JFK International Airport
Jamaica, NY 11430**

Şikayətlər faks vasitəsilə +994124374087 nömrəsinə göndərməlidir.

Şikayətlər elektron poçt vasitəsilə *customercare@azal.az* ünvanına göndərməlidir.

Şikayətin irəli sürülməsi qaydası barədə tam məlumat AZƏRBAYCAN HAVA YOLLARI-nın internet saytında, bilet kassalarında, aviaşirkətin təmsilçiləri və xidmət göstərən agentlər vasitəsilə təqdim edilir. ***Şikayət təqdim etmək üçün təyin edilmiş şəbənin veb-ünvanı marşrut qəbzində qeyd olunmalıdır .***

Aviaşirkətin təqsiri üzündən reyslər ləğv edildikdə və ya reys uzlaşması qeyri-mümkün olduqda sənişinlər üçün yaranan narahatlığın azaldılması üçün biz:

- təxsisəmə zamanı qeyd edilən əlaqə məlumatından istifadə edərək reysin ləğvi barədə əvvəlcədən sənişinə məlumat verməyə çalışacağıq;
- aviaşirkətimizin yerinə yetirdiyi, analoji oturacaq sinfi olan növbəti reysə təkrar təxsisəmə tələb olunduqda sənişinin həmin reysə təsdiq olunması üçün səy göstərəcəyik;
- mümkün olduqda, sənişinin bizim internet saytı və ya hava limanındakı bilet kassalarımız, hava limanı və təxsisəmə agentlərimiz vasitəsilə yenidən təxsis olunması haqqında məlumat təqdim edəcəyik.

Qeyd: Bəzi reyslərimiz Amerika Birləşmiş Ştatlarından kənardakı məntəqələrdən yerinə yetirilir və ya satılır və bu reyslər həmin məntəqələrin qayda və təlimatlarına aid ola bilər. Biz həmin reyslərin başladığı məntəqələrdə tətbiq edilən qayda və təlimatlara riayət edəcəyik. Daşıma müqaviləmiz üzrə siz hava daşınması ilə bağlı hüquq və öhdəliklərə maliksiniz.