



«Азербайджан Хава Йоллары»

«01» апреля 2020

**Обновленная политика возвратов/перевбронирования авиабилетов Авиакомпаний
«Азербайджанские Авиалинии»**

с 1 апреля 2020 года Азербайджанские Авиалинии внедряют следующие правила отмены и перевбронирования авиабилетов на рейсы «Азербайджанских авиалиний» и Авиакомпаний «Buta Airways»:

1. рейсы авиакомпаний «Азербайджанских авиалиний» и «Buta Airways» который должны были выполняться в даты полетов в **период с 10 марта по 25 октября 2020 года** и не были выполнены (кроме специальных рейсов),:

1.1. Разрешается **ТОЛЬКО** перевбронирование:

- Авиабилеты OW могут быть изменены на любую дату в течении 36 месяцев с даты вылета в оригинальном авиабилете.
- Полностью неиспользованные авиабилеты RT – могут быть изменены на даты вылета не позднее 36 месяцев с даты вылета по первому полетному сегменту.
- Частично использованные авиабилеты могут быть изменены на дату вылета не позднее 36 месяцев с даты вылета по неиспользованному полетному сегменту

1.2. Каждый авиабилет может быть обменен на любую дату без применения штрафа только один раз.

1.3. При замене маршрута штраф за изменение маршрута не применяется, замена производится в рамках оплаченных средств.

1.4. Все последующие изменения производятся в соответствии с правилами применения тарифа.

1.5. Для авиабилетов с открытой датой вылета срок годности авиабилетов к полету установлен до 31 декабря 2021 года.

1.6. При всех операциях соблюдается сохранения класса обслуживания и брэнда тарифа по первоначальному авиабилету.

2. Авиабилеты выписанные на даты вылета до 10 марта 2020 года включительно и после 25 октября 2020 года - все отмены и перевбронирования осуществляются согласно правил применения тарифа.

3. Все возвраты разрешается проводить только после 60 дней с начала возобновления нормальной деятельности.

4. За несоблюдение этих правил будут применяться штрафы в соответствии с ADM Policy.

**ADM – политика Авиакомпания «Азербайджан Хава Йоллары» для агентов
BSP всех стран и агентов ARC**

№ п/п	Перечень нарушений правил бронирования, требований по оформлению перевозочной документации и отчетности	Перечень санкций
1	Недобор тарифа, несоблюдение правил применения тарифа/скидки/оплаты багажа.	25 ЕВРО за каждый авиабилет/EMD/МСО на усмотрение перевозчика и компенсация причиненного убытка
2	Недобор сборов (такс).	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрению Перевозчика и компенсация причиненного убытка
3	Изменение фамилии и/или имени на другого пассажира в индивидуальных PNR Внесение любых изменений в части изменений фамилий или имен пассажиров.	Разрешается возможность изменения максимум 3-х символов в имени и фамилии в необилеченной брони, при условии, что это изменение не влечёт за собой существенное изменение данных. Например, это не должны быть первые буквы имени и фамилии или 3 буквы подряд. В билеченной брони любые изменения в имени или фамилии запрещены. Возможен только возврат в соответствии с правилами применения тарифа и выписка нового авиабилета
4	Не взыскание/неверный расчет штрафа (сбора/платы) при расторжении (изменении условий) договора перевозки	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрению Перевозчика и компенсация причиненного убытка
5	Несоответствие класса бронирования в PNR и/или в авиабилете тарифу, по которому оплачена перевозка	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
6	Необоснованное (без подтверждающих документов) применение скидки SD, CHD, INF	За каждый авиабилет - 5000 ЕВРО.

7	Оформление авиабилетов с не подтвержденным статусом (HL, HN, RQ и т.д.), не указание номера PNR в соответствующей строке, оформление авиабилета без включения автоматизированной маски авиабилета в систему, внесение каких-либо изменений в автоматизированную маску авиабилета	За каждый PNR - 50 ЕВРО
8	Оформление авиабилета по «Интерлайн» соглашению с несоблюдением тарифов и правил применения Авиакомпании Перевозчика.	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
9	Отсутствие опции Time Limit в необилеченной брони. Включение дополнительных и фиктивных сегментов в брони, созданных с целью сохранения соответствующих мест и автоматического продления установленного ранее Time Limit, с дальнейшим удалением данных сегментов и тем самым искусственное продление установленного Time Limit	За каждый PNR - 25 ЕВРО
10	Создание фиктивных или тестовых бронирований в производственном разделе системы бронирования или введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров. Введение в PNR фиктивных номеров билетов	За каждый PNR - 50 ЕВРО
11	Удержание мест на экране более 30 минут (при отсутствии форс-мажора), без создания фактического PNR с целью блокирования мест при продаже на рейсе («заморозка» мест)	За каждый факт -50 ЕВРО
11.1	При повторении фактов удержания мест на экране АСБ без создания «PNR» одним Агентом более 3 (трех) раз в течение одного месяца	За каждое место - 200 ЕВРО
12	Отсутствие в PNR паспортных данных пассажира, введение заведомо фиктивных паспортных данных на рейсах Авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары» Баку-Нью-Йорк-Баку, Баку-Лондон-Баку, Баку-Пекин-Баку, города Российской Федерации и Республики Беларусь	За каждый PNR - 50 ЕВРО
12.1	Отсутствие в PNR паспортных данных пассажира, введение заведомо фиктивных паспортных данных на других рейсах Авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары»	За каждый PNR - 25 ЕВРО

13	Создание дубликатов бронирований или множественных бронирований на одного пассажира (по одному и тому же маршруту, рейсам и датам), бронирование альтернативных сегментов в том же PNR (альтернативные сегменты должны быть незамедлительно удалены при создании итогового бронирования)	За каждый PNR - 25 ЕВРО
14	Не аннулирование мест при отказе пассажира от авиаперевозки (в случае VOID, возврата или переоформления авиабилета)	За каждый PNR - 25 ЕВРО
15	Оформление авиаперевозок (в том числе в отдельных бронированиях) с нарушением минимального стыковочного времени, установленного в системе бронирования	За каждый PNR - 25 ЕВРО
16	Передача другим агентам (лицам) кода доступа в АСБ (референции, SI)	За каждый факт- 25 ЕВРО
17	Передача PNR или бланков авиабилетов другим агентам (лицам) через АСБ, оформление авиабилета на основании брони, созданной другими пунктами продажи Агента или другой организацией, не являющейся субагентом, или агентом, не имеющим «Сертификат соответствия»/соответствующего разрешения.	За каждый PNR 25 ЕВРО
18	Проставление даты вылета на электронных авиабилетах ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары», оформленных с открытой датой, а также изменение даты вылета, не требующее дополнительной оплаты (involuntary rebooking), осуществляется посредством операции “REVALIDATE”	За нарушение данного правила (если другое не предусмотрено системой бронирования), за каждый авиабилет будет применяться штраф в размере 200 ЕВРО
18.1	Изменение даты вылета, требующее оплаты дополнительного штрафа, осуществляется только посредством операции оформления нового электронного авиабилета (“Exchange-Reissue”), оплата штрафа (“Change Penalty” (“CP”)) должна быть включена в авиабилет и отражена в его общей стоимости.	За нарушение данных правил, за каждый авиабилет будет применяться штраф в размере 200 ЕВРО
19	Внесение недостоверной информации или фальсификация маршрутной квитанции электронного авиабилета (Itinerary Receipt)	За каждый факт - 500 ЕВРО
20	Оформление авиабилетов/ подтверждение даты вылета для лиц, включенных в список нежелательных пассажиров ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары»	За каждого пассажира - 500 ЕВРО

21	Не внесение в PNR контактного телефона пассажира	За каждый PNR - 10 ЕВРО Помимо этого, если пассажир не проинформирован своевременно об отмене даты вылета/изменении времени вылета рейса «Агент» обязан оплатить расходы, за услуги предоставленные со стороны «АЗАЛ» пассажиру
22	Аннулирование «VOID» электронных авиабилетов на рейсы ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары» разрешается в течении 3 (трех) часов после оформления/но не менее 3 часов до времени вылета указанного в авиабилете. При неявке пассажира на рейс VOID не разрешается. В таких случаях разрешается произвести только «REFUND» с учетом правил применения тарифа и взимания штрафа.	За каждое нарушение - в размере штрафа, по правилам возврата данного авиабилета
23	Систематический VOID авиабилетов. При аннулировании более одного БСО:	За два бланка всего - 2 ЕВРО
23.1	При аннулировании трех или более бланков	За каждый бланк- 5 ЕВРО
24	Внесение изменений на полетных сегментах в PNR с выписанным билетом без переоформления авиабилета в установленные правилами тарифа сроки.	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
25	Нарушение правил оформления перевозок для определенных категорий пассажиров с запросами специальных услуг (EXST/CBBG и др.), установленных Перевозчиком.	25 ЕВРО за каждый факт на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
26	Аннуляция полетных сегментов в оформленном бронировании и/или аннуляция/возврат авиабилета, произведенные без обращения пассажира или его уполномоченного лица с отказом от перевозки.	25 ЕВРО за каждый факт на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
27	Не аннуляция неактивных сегментов со статусом NX/UC/UN/HL/NO	5 ЕВРО за каждый факт на усмотрение Перевозчика и компенсация причиненного убытка
28	На рейсах Авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары» заказ специальных категорий питания предоставляется на основании подтвержденного Авиакомпанией SSR более чем за 20 часов до вылета рейса. Менее 20 часов до вылета не предоставляется. С категориями питания можно ознакомиться - https://www.azal.az/ru/service/catering	10 ЕВРО за каждый факт нарушения и компенсация причиненного перевозчику и пассажиру убытка.

29	Бронирование и продажа авиабилетов на рейсы «Азербайджанские Авиалинии» по цене ниже стоимости перевозки, рассчитанной и отобразенной в дистрибутивной системе.	Штраф – 25 Евро за каждый авиабилет. Авиакомпания оставляет за собой право отключать от ресурсов продаж авиакомпании агентство (в том числе, субагента агентства), которое допустило подобные нарушения на любом или на всех каналах продаж, без предварительного уведомления.
30	Нарушение правил трансферной продажи - бронирование и оформление билета с фиктивным пунктом назначения с целью снижения уровня применяемого тарифа	Штраф за каждый перевозочный документ - в размере максимального тарифа в соответствующем классе обслуживания на использованном участке.
31	Отсутствие оформленного EMD при бронировании посредством ASR мест повышенной комфортности в салоне эконом класса ВС. Оформление EMD без подтверждения места со стороны Авиакомпания/выписка EMD после аннуляции места.	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрение Перевозчика и компенсация убытка причиненного авиакомпании и пассажиру .
32	Возврат/Void авиабилетов/EMD возможен только по месту приобретения/оформления авиабилета. При обнаружении фактов возврата/Void авиабилета/EMD выписанного на официальном сайте авиакомпании/в собственном офисе Авиакомпания или в других авторизованных агентствах	Штраф в размере-100 Евро. Авиакомпания оставляет за собой право отключать от ресурсов продаж авиакомпании агентство (в том числе, субагента агентства), которое допустило подобные нарушения на любом или на всех каналах продаж, без предварительного уведомления.
33	Нарушение «Агентом» в какой-либо форме правил (стандартов) оформления авиабилетов в системе бронирования авиаперевозок и, как следствие, причинение ущерба «AZAL» Не заполнение/неправильное заполнение граф перевозочных документов (согласно правил Перевозчика и «Руководства по оформлению перевозочных документов» ИАТА»)	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрению Перевозчика и компенсация причиненного убытка

34	<p>ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары» вводит полный запрет на предоставление скидок при продаже авиабилетов через интернет-ресурсы на рейсы авиакомпаний Azerbaijan Airlines и Buta Airways и обязательного отображения на интернет-ресурсах агентов (ОТА) информации о фактическом операторе рейса.</p> <p>Стоимость авиабилета, указанная в маршрут/квитанции (тариф + таксы и сборы), должна соответствовать опубликованной итоговой стоимости, рассчитанной в GDS на территории страны начала перевозки, а валюта платежной транзакции должна соответствовать валюте, указанной в авиабилете.</p> <p>Сбор Агента (в случае его наличия) должен указываться отдельно</p>	<p>При выявлении фактов предоставления скидок от итоговой стоимости перевозки (тариф + таксы и сборы), и/или иных нарушений (в том числе, предоставления ложной информации об итоговой стоимости перевозки на метапоисковых ресурсах), ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право в одностороннем порядке отключить IATA/валидатор агентства, осуществившего оформление перевозки, от ресурсов авиакомпании без предварительного уведомления</p>
35	<p>ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары» вводит требование при бронировании и продаже авиаперевозок на рейсы Azerbaijan Airlines и Buta Airways» об обязательном отображении на интернет-ресурсах агентов (ОТА) информации о фактическом операторе рейса. Информацию о фактическом перевозчике необходимо в явном виде указывать на странице отображения результатов поиска рейсов и на экране расписания без каких-либо дополнительных действий со стороны клиента. Также данные о фактическом операторе должны в корректном виде передаваться на метапоисковые ресурсы.</p>	<p>При выявлении фактов некорректного отображения Авиакомпания оператора рейса, ЗАО «Азербайджан Хава Йоллары» оставляет за собой право в одностороннем порядке отключить валидатор агентства, осуществившего оформление перевозки, от ресурсов авиакомпании без предварительного уведомления.</p>
36	<p>При оформлении поощрительных авиабилетов по программе «AZAL–Miles» номер карты участника должен быть внесен в бронь в течении 30 минут после выписки авиабилета.</p>	<p>25 ЕВРО за каждого пассажира</p>
37	<p>Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа/такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS</p>	<p>25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрению Перевозчика и компенсация причиненного убытка</p>
38	<p>Причинение в результате действий, решений или бездействий «Субагента», материального ущерба(подтвержденного соответствующими документами) Авиакомпания пассажиру или «Агенту</p>	<p>В дополнение к вышеуказанным штрафам, сумма причиненного материального ущерба возмещается «Агентом» «АЗАЛ» в размере 100%</p>

Дополнение:

1. В дополнение к пункту **11.1** - если со стороны «Агента» регулярно допускаются факты сохранения мест на экране без создания «PNR» с целью заморозки мест, доступ к бронированию и продаже авиаперевозок «Агента» может быть ограничен со стороны Авиакомпании «АЗАЛ» на неопределенный срок.

2. В дополнение к пункту **17** - если факты передачи PNR или бланков авиабилетов другим агентам (лицам) через АСБ, оформление авиабилета на основании брони, созданной другими пунктами продажи Агента или другой организацией, не являющейся субагентом, или агентом, не имеющим «Сертификат соответствия», выявляются повторно, за каждый PNR применяется штраф в размере 25 ЕВРО и продажа «Агента» будет аннулирована со стороны «AZAL» в одностороннем порядке

3. В дополнение к пункту **23** – если систематически повторяются случаи аннулирования электронных билетов одним и тем же Субагентом с целью сохранения мест, продажа «Агента» может быть ограничена со стороны «AZAL» на неопределенный срок.

Внимание:

- 1. При выявлении вышеуказанных нарушений, «AZAL» информирует «Агента» в посредством BSPLINK с указанием вида нарушения и суммы штрафа.*
- 2. Агенты BSP имеют право выразить протест против применяемого ADM в рамках опубликованных правил IATA посредством функции «ADM Dispute» через BSPlink (по каждому штрафу может быть выдвинут протест только один раз). После включения в «ADM Dispute» всех сопутствующих документов или сведений во время протеста, Перевозчиком будет проведена повторная проверка и принято соответствующее решение с учетом возражений в рамках правил IATA.*
- 3. Если курс отчетной валюты Агента не аналогичен курсу валюты применяемого штрафа, оплата производится в эквиваленте курса валюты на день оформления ADM, по курсу валюты Центрального Банка Азербайджанской Республики опубликованного в системе резервации.*
- 4. ADM, применяемый при каком-либо нарушении в системе резервации, должен быть оплачен Агентом в полном размере.*
- 5. Обращаем Ваше внимание, что при осуществлении возврата билетов с несоблюдением правил применения тарифов (получение разового разрешения от Авиакомпании) возврат в обязательном порядке должен быть осуществлен через Refund Application BSP link*
- 6. ADM может быть выставлен в течение одного года со дня оформления билета, за исключением следующих условий:*
 - если авиабилет оформлен на рейсы другой Авиакомпании, либо присутствует сегмент другой авиакомпании, ADM может быть применен в течение одного года со дня выставления претензии другой авиакомпании Авиакомпании «AZAL»;*
 - если билет возвращен, в течение одного года со дня возврата билета;*
 - для резерваций, по которым оформление авиабилета не осуществлено, - в течение одного года со дня сегмента первоначального вылета.*

- для агентов *BSP* – последний день применения *ADM* установлен в положениях о применении правил и уставе *IATA*.