



ADM – политика Авиакомпании «Азербайджан Хава Йоллары»

№ 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 Авиакомпания 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 10 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 Авиакомпания «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 Авиакомпания «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 управомоченного 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	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

29	Убытки Перевозчика, связанные с неправильным расчетом тарифа/такс/сборов или некорректным оформлением перевозочной документации по вине GDS	25 ЕВРО за каждый перевозочный документ на усмотрению Перевозчика и компенсация причиненного убытка
30	Причинение в результате действий, решений или бездействий «Субагента», материального ущерба(подтвержденного соответствующими документами) Авиакомпании пассажиру или «Агенту»	В дополнение к вышеуказанным штрафам, сумма причиненного материального ущерба возмещается «Агентом» «АЗАЛ» в размере 100%

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 Авиакомпаний) 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 Авиакомпаний, либо присутствует сегмент другой авиакомпании, ADM может быть применен в течение одного года со дня выставления претензии другой авиакомпаний Авиакомпаний «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.