**“ARMENIA” INTERNATIONAL AIRPORTS”**
**CLOSED JOINT STOCK COMPANY**
**«ԱՐՄԵՆԻԱ» ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՕԴԱՆԱՎԱԿԱՅԱՆՆԵՐ»**
**ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

*Annex N 1*
*to the Order N 02-23 dated 1 February 2023*
*“ARMENIA” INTERNATIONAL AIRPORTS” C.J.S.C.*
*General Manager*

*Հավելված N 1*
*«Արմենիա» Միջազգային Օդանավակայաններ» ՓԲԸ*
*Գլխավոր մենեջերի 2023թ. փետրվարի 1-ի*
*թիվ 02-23 հրամանի*

# Accreditation Procedure of Business Entities for Carrying out Deliveries of Delayed Baggage to Passengers from Zvartnots International Airport

# Զվարթնոց Միջազգային Օդանավակայանից ուղևորներին ուշացված ուղեբեռի առաքման ծառայություններ մատուցելու համար առևտրային կազմակերպությունների ակրեդիտացման ընթացակարգ

**WHEREAS:**

- “ARMENIA” INTERNATIONAL AIRPORTS” Closed Joint Stock Company is the Concessionaire of Zvartnots International Airport, hereinafter the Concessionaire.
- Pursuant to Sub-Paragraph 4 of Paragraph 13 of Article 12 of RA Law “On Aviation”, the Concessionaire, in the manner prescribed by the RA legislation, within the authorities delegated by the RA Government, is entitled to grant permissions for conducting activities in the territory of the airport or to conduct them directly in accordance with the concession agreements.
- The Concessionaire is willing to select business entities, hereinafter the Service Provider, meeting the criteria as set out herein, in order to grant permission to carry out deliveries of delayed baggage to passengers from Zvartnots International Airport, hereinafter the Services.
- The Services may be provided only by those Service Providers who will be accredited by the Concessionaire provided they comply with the criteria set forth herein.

**ՀԱՇՎԻ ԱՌՆԵԼՈՎ ՈՐ.**

- «ԱՐՄԵՆԻԱ» ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՕԴԱՆԱՎԱԿԱՅԱՆՆԵՐ» Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունը հանդիսանում է Զվարթնոց միջազգային օդանավակայանի Կոնցեսիոները, այսուհետ՝ Կոնցեսիոներ:
- Համաձայն «Ավիացիայի մասին» ՀՀ օրենքի 12 հոդվածի 13-րդ կետի, 4-րդ ենթակետի՝ Կոնցեսիոները իրավունք ունի Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով Կառավարության կողմից տրված լիազորությունների շրջանակում թույլտվություններ տրամադրել օդանավակայանի տարածքում գործունեություն իրականացնելու համար կամ իրականացնելու այդ գործունեությունն ուղղակիորեն՝ կոնցեսիոն պայմանագրին համապատասխան:
- Կոնցեսիոները ցանկանում է ընտրել սույն փաստաթղթում նշված չափանիշներին համապատասխանող առևտրային կազմակերպություններ, այսուհետ՝ Ծառայություն մատուցող՝ Զվարթնոց Միջազգային Օդանավակայանից ուղևորներին ուշացված ուղեբեռի առաքման ծառայություններ, այսուհետ՝ Ծառայություններ, մատուցելու համար թույլտվություն տրամադրելու նպատակով,
- Ծառայությունները կարող են մատուցել միայն այն Ծառայություն մատուցողները, որոնք կակրեդիտացվեն Կոնցեսիոների կողմից սույնով սահմանված չափանիշներին համապատասխանելու դեպքում:

**THEREFORE:**

The Concessionaire hereby establishes the following terms and criteria that the Service Provider needs to meet, in order to carry out the mentioned activity at Zvartnots International Airport.

**1. OVERVIEW**

1.1. The Service Provider shall:

- present to the Concessionaire a written application for participation at the accreditation, attaching the acknowledgment of the respective airline on readiness to cooperate with the given Service Provider. The Concessionaire will complete the accreditation process within 30 (thirty) calendar days of having received the application, issuing an official document to the accredited Service Provider
- possess professional knowledge of lost and found baggage delivery matters
- present information on absences of bankruptcy, insolvency or liquidation proceedings involving the Service Provider
- within 5 (five) business days from the signature of the Permit Agreement, transfer to the Concessionaire's bank account the deposit amount of AMD 500,000.00 (Armenian Drams Five Hundred Thousand), which shall be discharged in the final months of the Permit Agreement.

1.2. The Service Provider shall not engage in any way any third parties in the provision of the Services.

**2. VEHICLE REQUIREMENTS**

2.1. The vehicles operated in the course of provision of the Services must:

- be operating and proper technically and apparently
- equipped with navigation and GPS systems and communication means
- carry appropriate note relating to the Services

**3. STAFF REQUIREMENTS**

**ՈՒՍՏԻ.**

Կոնցեսիոները սույնով սահմանում է հետևյալ պայմանները և չափանիշները, որոնց Ծառայություն մատուցողը պետք է համապատասխանի՝ Զվարթնոց միջազգային օդանավակայանում նշված գործունեությունը ծավալելու նպատակով:

**1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

1.1. Ծառայություն մատուցողը պետք է

- Կոնցեսիոներին ներկայացնի ակրեդիտացիային մասնակցելու նպատակով գրավոր դիմում՝ կցելով համապատասխան ավիաընկերության հաստատումը տվյալ Ծառայություն մատուցողի հետ համագործակցելու մտադրության մասին: Կոնցեսիոները կիրականացնի ակրեդիտացման գործընթացը դիմումը ստանալու պահից 30 (երեսուն) օրացուցային օրվա ընթացքում և ակրեդիտացված Ծառայություն մատուցողին կտրամադրի համապատասխան փաստաթուղթ
- ունենա կորած և գտնված ուղեբեռների առաքման ոլորտի վերաբերյալ մասնագիտական գիտելիքներ
- ներկայացնի սնանկության, անվճարունակության կամ լուծարման գործընթացներում չգտնվելու վերաբերյալ տեղեկատվություն
- Կոնցեսիոների հետ գործունեության թույլտվության պայմանագրի ստորագրմանը հաջորդող 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում Կոնցեսիոների բանկային հաշվին փոխանցի երաշխիքային դեպոզիտ 500,000.00 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամ գումարի չափով, որը կմարվի գործունեության թույլտվության պայմանագրի գործողության վերջին ամիսներում:

1.2. Ծառայություն մատուցողը իրավունք չունի Ծառայությունների մատուցման գործընթացին որևէ կերպ ներգրավել որևէ երրորդ անձի:

**2. ԱՎՏՈՄԵՔԵՆԱՆԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ**

2.1. Ծառայությունների մատուցման համար օգտագործվող ավտոմեքենաները պետք է լինեն.

- տեխնիկապես և արտաքնապես սարքին և պատշաճ վիճակում
- նավիգացիոն և GPS համակարգերով և կապի միջոցներով հագեցած
- Ծառայություններին վերաբերող համապատասխան տարբերանշանով

**3. ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ**

3.1. The Service Provider shall posses employment contracts with its staff assigned for the provision of the Services, duly subscribed as per the legislation of the Republic of Armenia.

3.2. The staff shall involve qualified driver deliverers, who must:

- have necessary knowledge of Armenian map and roads/directions
- have high sense of responsibility
- have good command of English and Russian languages
- undergo the Concessionaire's instructions related to customer service principles
- have accurate and presentable appearance
- wear proper uniform bearing notes in Armenian and English: *Ուղեբեռի առաքման ծառայություն»/"Baggage Delivery Service*"
- have a badge, issued by the Concessionaire, affixed to the uniform
- refrain from drinking alcoholic beverages
- be very respectful towards the baggage recipients

**4. SERVICE PROVISION PRECEDURE**

4.1. The Services by the Service Provider shall be rendered as per the following procedure:

- baggage be delivered on the basis of the baggage delivery act, filled in and provided by Zvartnots International Airport Lost & Found Department (as per either sample attached hereto)
- the areas of the baggage delivery act (provided by the Lost & Found Department) envisaged for the Service Provider and the baggage recipient be properly filled in
- In case of absence of other instructions by the respective airline, the baggage be delivered to:
  a) passenger – based on the baggage tag (or the passenger's FOID copy in case the baggage tag is missing)
  or

3.1. Ծառայություն Մատուցողը պետք է օրենքով սահմանված կարգով կնքի աշխատանքային պայմանագրեր Ծառայությունների մատուցման մեջ ներգրավված անձնակազմի հետ:

3.2. Անձնակազմում պետք է լինեն որակավորված վարորդ առաքիչներ, որոնք պետք է.

- ունենան Հայաստանի քարտեզի և ճանապարհային ուղղությունների մասին անհրաժեշտ գիտելիքներ
- ունենան պատասխանատվության բարձր զգացում
- տիրապետեն անգլերեն և ռուսերեն լեզուներին
- անցնեն սպասարկման ոլորտի վերաբերյալ Կոնցեսիոների կողմից կազմակերված հրահանգավորում
- ունենան խնամված և ներկայացուցչական արտաքին տեսք
- կրեն պատշաճ ծառայողական համազգեստ՝ *«Ուղեբեռի առաքման ծառայություն»/"Baggage Delivery Service*" հայերեն և անգլերեն գրառումներով
- համազգեստին փակցնեն Կոնցեսիոների կողմից տրված անվանաքարտ
- զերծ մնան ոգելից խմիչքների օգտագործումից
- հարգալից վերաբերմունք ցուցաբերեն ուղեբեռ ստացողների նկատմամբ

**4. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

4.1. Ծառայություն մատուցողի կողմից Ծառայությունները պետք է մատուցվեն հետևյալ ընթացակարգով.

- ուղեբեռը պետք է առաքվի Զվարթնոց Միջազգային Օդանավակայանի Կորած և գտնված իրերի բաժնի կողմից լրացված և տրամադրված ուղեբեռի առաքման արձանագրության հիման վրա (ըստ կից ներկայացված արձանագրության ձևերից մեկի)
- Կորած և գտնված իրերի բաժնի կողմից տրամադրված արձանագրության՝ Ծառայություն մատուցողի և ուղեբեռը ստացողի համար նախատեսված հատվածները պետք է պատշաճ կերպով լրացվեն
- եթե համապատասխան ավիաընկերության կողմից ներկայացված չեն այլ պահանջներ, ուղեբեռի պետք է հանձնվի.
  ա/ ուղևորին՝ ուղեբեռի կտրոնի (կամ ուղևորի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճեի, եթե ուղեբեռի կտրոնը առկա չէ)
  կամ

b) authorized person – based on baggage tag (or the authorized person's and the passenger's FOID copies in case the baggage tag is missing)

The mentioned documents together with the original baggage delivery act must be presented to the Lost & Found Department within 1 (one) day after delivery

- baggage be delivered within: 12 hours in Yerevan city, 48 hours – in marzes, estimated from the baggage arrival time, unless other requirements are presented by the respective airline

- delivery addresses and their subsequent changes shall be coordinated with Lost & Found Department

- Provide timely reporting to Commercial Department and proof of deliveries – within the first 3 (three) business days of each month.

բ/ լիազորված անձին՝ ուղեբեռի կտրոնի (կամ ուղևորի և լիազորված անձի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճեների, եթե ուղեբեռի կտրոնը առկա չէ)
հիման վրա
վերոնշյալ փաստաթղերը ուղեբեռի առաքման արձանագրության բնօրինակի հետ միասին առաքմանը հաջորդող 1 (մեկ) օրվա ընթացքում պետք է հանձնվեն Կորած և գտնված իրերի բաժնին

- Երևան քաղաքի տարածքում ուղեբեռը պետք է առաքվի ժամանելուց առնվազն 12 ժամվա, իսկ մարզերում՝ առնվազն 48 ժամվա ընթացքում՝ բացառությամբ համապատասխան ավիաընկերության կողմից ներկայացված այլ պահանջների
- առաքման հասցեները և հասցեների փոփոխությունները պետք է կոորդինացվեն Կորած և գտնված իրերի բաժնի հետ
- Կոմերցիոն բաժին ժամանակին ներկայացնել հաշվետվություններ և առաքումը հաստատող փաստեր՝ յուրաքանչյուր ամսվա առաջին 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում

## 5. RESPONSIBILITY OF THE SERVICE PROVIDER

5.1. The Service Provider will bear the responsibility prescribed by the legislation of the Republic of Armenia for loss, shortage of or damage to the baggage, which took place within the period of accepting it for delivery from Lost & Found Department till the moment of delivery to the passenger.

5.2. Any claim received by the Concessionaire from passengers for loss, shortage of or damage to the baggage shall be subject to compensation by the Service Provider in the manner and amount prescribed by the legislation of the Republic of Armenia.

## 6. TERMINATION OF THE PERMISSION

6.1. Should the accredited Service Provider violate any points set forth herein, the Concessionaire will retain the right to terminate the permission granted for the provision the Services and demand the compensation of all possible losses incurred by the Concessionaire.

## 5. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՑՈՂԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

5.1. Ծառայություն մատուցողը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով պատասխանատվություն կկրի ուղեբեռի կորստի, պակասորդի կամ վնասվածքի համար, որը տեղի է ունեցել այն փոխադրման նպատակով Կորած և գտնված իրերի բաժնից ստանալուց հետո մինչև ուղևորին հանձնելը:

5.2. Ուղևորների կողմից ուղեբեռի կորստի, պակասորդի կամ վնասվածքի համար Կոնցեսիոներին ներկայացված ցանկացած բողոք ենթակա կլինի փոխհատուցման Ծառայություն մատուցողի կողմից՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և չափով:

## 6. ԹՈՒՅԼՏՎՈՒԹՅԱՆ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄ

6. Ակրեդիտացված Ծառայություն մատուցողի կողմից սույն փաստաթղթով նախատեսված որևէ կետի խախտման դեպքում Կոնցեսիոները իրավունք կունենա դադարեցնել Ծառայությունների մատուցման համար տրված թույլտվությունը և պահանջել Կոնցեսիոների կրած բոլոր հնարավոր վնասների փոխհատուցում:

*Sample N 1 /Օրն N 1*

N _____

# Act on Baggage Delivery
## Ուղեբեռի Առաքման Արձանագրություն

insert BDO here

**To be filled out by the baggage recipient**
**Լրացվում է ուղեբեռ ստացողի կողմից**

I have received the baggage/Ուղեբեռը ստացել եմ:

Date:/Ամսաթիվ _____ Time:/Ժամ _____

Baggage receipt actual address/Ուղեբեռի փաստացի ստացման հասցեն _____

Sealed:/Կնքված՝ Yes/Այո ☐ No/Ոչ ☐

Damaged:/Վնասված՝ Yes/Այո☐ No/Ոչ☐

Description of damage:/Նկարագրություն.

Other Information:/Այլ տեղեկություն.

*For further information please contact* "ZVARTNOTS HANDLING" *Lost and Found Department:*
(010) 493 000 ext. 7210/7226, E-mail: lostfound@aia-zvartnots.aero
«ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» *-ի Կորած և Գտնված իրերի բաժնի տեղեկատվական հեռախոսահամարներ՝*
(010) 493 000 ներքին՝ 7210/7226, էլ. փոստ՝ lostfound@aia-zvartnots.aero

| "ZVARTNOTS HANDLING" Lost and Found Department<br>«ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» Կորած և Գտնված իրերի բաժին | SERVICE PROVIDER<br>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՑՈՂ | BAGGAGE RECIPIENT<br>ՈՒՂԵԲԵՌ ՍՏԱՑՈՂ |
|---|---|---|

I received the baggage tag (or the baggage recipient's FOID copy in case the baggage tag is missing) and the signed act upon baggage delivery.
Ուղեբեռը ստացողին հանձնելուց հետո ուղեբեռի կտրոնը (կամ ուղեբեռ ստացողի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճեն, եթե ուղեբեռի կտրոնը առկա չէ ) և ստորագրված արձանագրությունը ստացա:

_____
Signature/Ստորագրություն

*Sample N 2 /Ձև N 2*

Date/ամսաթիվ
**N _0000000**

**Act on Baggage Delivery**

We, the undersigned

File Reference Number: _____

"ZVARTNOTS HANDLING" Lost and Found Department Employee

Name/Surname:

SERVICE PROVIDER's Employee:

Name/Surname:

BAGGAGE RECIPIENT:
Name/Surname:

Passport Number:

Drawn up this act as follows:

**Ուղեբեռի Առաքման Արձանագրություն**

Մենք, ներքոստորագրյալներս

Ֆայլի Համարը՝ _____

«ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» Կորած և Գտնված իրերի բաժնի աշխատակից

Անուն/Ազգանուն

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՑՈՂԻ աշխատակից

Անուն,Ազգանուն

ՈՒՂԵԲԵՌ ՍՏԱՑՈՂ.
Անուն,Ազգանուն.

Անձնագրի Համար.

Կազմեցինք ուղեբեռի առաքման սույն արձանագրությունը հետևյալի մասին.

**To be filled out by "ZVARTNOTS HANDLING" Lost and Found Department**
**Լրացվում է «ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» Կորած և Գտնված իրերի բաժնի կողմից**

| | | |
|---|---|---|
| Flight/Չվերթ | Time/Ժամ | Date/Ամսաթիվ |
| Delivery Address:<br>Առաքման Հասցե՝ | | Passenger's Phone Number:<br>Ուղևորի Հեռ. |
| Baggage Tag Number:<br>Ուղեբեռի Կտրոնը՝ | Baggage Description:<br>Ուղեբեռի Նկարագրությունը՝ | Baggage Weight:<br>Ուղեբեռի Քաշը՝ |
| Damaged:/Վնասված է՝ Yes/Այո☐ No/Ոչ ☐<br>Description of damage:/Նկարագրություն | | |
| Baggage Damage Report is attached:<br>Կից ներկայացվում է վնասված ուղեբեռի ակտի պատճեն<br>Yes/Այո ☐ No/Ոչ ☐ | | |
| Date of baggage transfer to the carrier:<br>Ուղեբեռը փոխադրողին հանձման ամսաթիվ | Time:/Ժամ | |
| Baggage was transferred to carrier sealed by:<br>Ուղեբեռը փոխադրողին հանձնվել է կնիքով՝ N_____ | | |
| Other Information/Այլ տեղեկություն | | |

**To be filled out by the baggage recipient**
**Լրացվում է ուղեբեռ ստացողի կողմից**

I have received the baggage/Ուղեբեռը ստացել եմ:

Date:/Ամսաթիվ _____ Time:/Ժամ _____

Baggage receipt actual address/Ուղեբեռի փաստացի ստացման հասցեն _____

Sealed:/Կնքված՝ Yes/Այո ☐ No/Ոչ ☐

Damaged:/Վնասված՝ Yes/Այո☐ No/Ոչ☐

Description of damage:/Նկարագրություն.

Other Information:/Այլ տեղեկություն.

*For further information please contactthe*"ZVARTNOTS HANDLING" *Lost and FoundDepartment:*(010) 493 000 ext. 7210/7226 E-mail: lostfound@aia-zvartnots.aero
«ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» *-ի Կորած և Գտնված իրերի բաժնի տեղեկատվական հեռախոսահամարներ* (010) 493 000 ներքին՝ 7210/7226

| | | |
|---|---|---|
| "ZVARTNOTS HANDLING" Lost and Found Department<br>«ԶՎԱՐԹՆՈՑ ՀԵՆԴԼԻՆԳ» Կորած և Գտնված իրերի բաժին | SERVICE PROVIDER<br>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՑՈՂ | BAGGAGE RECIPIENT<br>ՈՒՂԵԲԵՌ ՍՏԱՑՈՂ |

I received the baggage tag, the signedact and the copies of passports or IDs of the passenger and authorized persons upon baggage delivery.
Ուղեբեռը ստացողին հանձնելուց հետո կտրոնը, ստորագրված արձանագրությունը, ուղևորի և լիազորված անձի անձնագրերի կամ նույնականացման քարտերի պատճենները և ստորագրված ակտը ստացա:

_____
Signature/Ստորագրություն
Date/ամսաթիվ