Annex N I
to the Order N 22/25 dated 28 November 2025
"ARMENIA" INTERNATIONAL AIRPORTS" C.J.S.C. Director

Հավելված N I
«ԱՐՄԵՆԻԱ» ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՕԴԱՆԱՎԱԿԱՅԱՆՆԵՐ»
ՓԲԸ Տնօրենի 2025թ. նոյեմբերի 28-ի թիվ 22/25 հրամանի

REGULATION

of Submitting Written Applications, Inquiries, Claims and any other Correspondence to "ARMENIA" INTERNATIONAL AIRPORTS" CJSC and Responding to Them

"ARMENIA INTERNATIONAL AIRPORTS" CJSC (hereinafter AIA) has adopted the following regulation of submitting written applications, inquiries, claims and any other correspondence to AIA and responding to them:

1. When submitting written applications, inquiries, claims and any other correspondence to AIA, the applicant (hereinafter the Applicant) shall:

1.1. Enter inquiries or claims regarding passenger or flight handling on the website https://www.zvartnots.aero/HY/Content/Contact or send them to the e-mail address customerservice@aia-zvartnots.aero. AIA will try to contact the Applicant within a short time considering the heavy workload and a large number of inquiries.

1.2. Send the applications, inquiries, claims and any other correspondence not related to passenger or flight handling in writing to AIA's following legal address: Zvartnots International Airport, AIA Building, Yerevan 0042, Republic of Armenia, or their scanned version to following the e-mail address correspondence@aia-zvartnots.aero.

1.3. A written application, inquiry, claim and any other correspondence must reflect the Applicant's name, surname, citizenship, place of residence, work or educational institution (in case of a legal entity - its name, location). It must be signed by the Applicant (in case of a legal entity - by the director of the legal entity or a dully authorized person), so that in the future, if necessary, AIA can verify that the application, inquiry, claim and any other correspondence was sent by the Applicant himself/herself.

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

«ԱՐՄԵՆԻԱ» ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՕԴԱՆԱՎԱԿԱՅԱՆՆԵՐ» ՓԲԸ-ին գրավոր դիմումներ, հարցումներ, բողոքներ կամ ցանկացած այլ գրություններ ներկայացնելու և դրանց պատասխանելու մասին

«ԱՐՄԵՆԻԱ» ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՕԴԱՆԱՎԱԿԱՅԱՆՆԵՐ» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ ԱՄՕ) ընդունել է ԱՄՕ-ին գրավոր դիմումներ, հարցումներ, բողոքներ կամ ցանկացած այլ գրություններ ներկայացնելու և դրանց պատասխանելու մասին հետևյալ կանոնակարգը.

1. ԱՄՕ-ին գրավոր դիմումներ, հարցումներ, բողոքներ կամ ցանկացած այլ գրություններ ներկայացնելիս դիմողը (այսուհետ՝ Դիմողը) պարտավոր է.

1.1. Ուղևորների կամ չվերթերի սպասարկման վերաբերյալ հարցերը կամ բողոքները մուտքագրել https://www.zvartnots.aero/HY/Content/Contact ինտերնետային էջ կամ ուղղել customerservice@aia-zvartnots.aero էլ. հասցեին: ԱՄՕ-ն կփորձի կապ հաստատել Դիմողի հետ հնարավորինս սեղմ ժամկետներում՝ հաշվի առնելով աշխատանքային ծանրաբեռնվածությունը և հարցումների մեծաքանակ լինելը:

1.2. Ուղևորների կամ չվերթերի սպասարկման հետ առնչություն չունեցող դիմումները, հարցումները, բողոքները կամ ցանկացած այլ գրությունները ուղարկել գրավոր տեսքով՝ ՀՀ, ք. Երևան 0042, Զվարթնոց միջազգային օդանավակայան, ԱՄՕ շենք իրավաբանական հասցեին, կամ դրանց սկանավորված տարբերակը correspondence@aia-zvartnots.aero էլեկտրոնային հասցեին:

1.3. Գրավոր դիմումի, հարցման, բողոքի կամ ցանկացած այլ գրության մեջ պետք է նշվի Դիմողի անունը, ազգանունը, քաղաքացիությունը, բնակության, աշխատանքի կամ ուսումնական հաստատության գտնվելու վայրը (իրավաբանական անձի դեպքում՝ դրա անվանումը, գտնվելու վայրը): Այն պետք է ստորագրված լինի Դիմողի կողմից (իրավաբանական անձի դեպքում՝ տվյալ իրավաբանական անձի տնօրենի կամ վերջինիս կողմից լիազորված անձի կողմից), որպեսզի հետագայում անհրաժեշտության դեպքում ԱՄՕ-ն կարողանա հավաստի, որ դիմումը, հարցումը, բողոքը կամ ցանկացած այլ գրությունը ուղարկվել է հենց Դիմողի կողմից:

1.4. In case of requesting information within the framework of the RA Law "On Freedom of Information", the Applicant must comply with the requirements set forth in the RA Law "On Freedom of Information".

1.5. In case of stating facts in a written application, inquiry, claim and any other correspondence, the source data supporting such facts must be attached.

2. AIA guarantees the protection of the confidentiality of personal data.

3. AIA may not process a written application, inquiry, claim and any other correspondence if the Applicant has not complied with the requirements set forth in this Regulation.

4. Applications, inquiries, claims submitted verbally (by phone or in person) shall not be officially accepted and processed.

5. Applications, inquiries, claims containing abusive, insulting language shall not be accepted and processed.

1.4. «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի շրջանակներում տեղեկատվություն պահանջելու դեպքում դիմողը պետք է պահպանի «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված պահանջները:

1.5. Գրավոր դիմումի, հարցման, բողոքի կամ ցանկացած այլ գրության մեջ փաստեր նշելու դեպքում պետք է կցել տվյալ փաստերը հիմնավորող ելակետային տվյալները:

2. ԱՄՕ-ն երաշխավորում է անձնական տվյալների գաղտնիության պահպանությունը:

3. ԱՄՕ-ն կարող է ընթացք չտալ գրավոր դիմումին, հարցմանը, բողոքին կամ ցանկացած այլ գրությանը, եթե Դիմողը չի պահպանել սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջները:

4. Բանավոր ձևով (հեռախոսով կամ անձամբ) ներկայացված դիմումները, հարցումները, բողոքները պաշտոնապես չեն ընդունվում և դրանց ընթացք չի տրվում:

5. Վիրավորանքներ պարունակող դիմումները, հարցումները, բողոքները չեն ընդունվում և դրանց ընթացք չի տրվում: