

«Visa-ның Fast Line»  
СЕРВИСІН КӨРСЕТУ ЕРЕЖЕЛЕРІН БЕКІТУ  
ТУРАЛЫ БҰЙРЫҚ

"VIP Aviation services Company" ООО және "Meal for Real"ООО арасындағы 2022 жыл 27 қазандағы № 84/22G шартына сәйкес

ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Қоса беріліп отырған "Visa-ның Fast Line" сервисін көрсету Қағидалары бекітілсін.
2. Осы бұйрық 2022 жылғы 27 қазанда күшіне енеді.

Бекітілді

«Meal for Real» ООО Директоры  
Айсель Гусейнова

**«Visаның Fast Line» СЕРВИСІН КӨРСЕТУ ЕРЕЖЕЛЕРІ**

**Тарау 1. Жалпы ережелер**

1. "Visa-ның Fast Line" сервисін көрсету ережелері «VIP Aviation services Company» ООО, бұдан былай "Әуежай" мен «Meal for Real» ООО, бұдан былай "Ұйымдастырушы", арасындағы 2022 жыл 27 қазандағы № 84/22G шартына сәйкес әзірленеді, бұдан былай, «Сервис» ретінде тізімделеді, сондай-ақ Әзірбайжан Республикасының заңнамасымен Ұйымдастырушы мен Сервисті пайдаланушылар, бұдан былай «Пайдаланушы», арасындағы қатынастарды реттейді, сервис көрсету тәртібін, ұйымдастырушы мен пайдаланушылардың құқықтарын, міндеттері мен жауапкершілігін айқындайды.

**Тарау 2. Сервис нысандары**

2. «Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай» аэровокзал кешенінің бірінші қабатында "Salam Service" ақпараттық тұғыры бар. Ақпарат тұғырында Сервис атауы көрсетілген тақтайша тұр. Тақтайшадағы мәтіндер Әзірбайжан және ағылшын тілдерінде жазылған
3. «Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай» аэровокзал кешеніндегі "Salam Service" ақпарат тұғырында Сервисті Ұйымдастырушының атауы, мекенжайы және телефоны; көрсетілетін қызметтер; оларды ұсыну тәртібі; шектеулер; сервисті ұсыну мерзімдері; Сервисті Ұйымдастырушының және Пайдаланушылардың құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі туралы ақпарат жазылуы тиіс.

4. «Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай» аэровокзал кешеніндегі «Salam Service» ақпарат тұғырында пайдаланушының бірінші талабы бойынша берілетін Сервис көрсету қағидаларының мәтіні, ескертулер мен ұсыныстар кітабы болуы тиіс.

5. Сервис көрсетудің жұмыс режимін Ұйымдастырушымен келісе отырып Әуежай белгілейді

6. Ұйымдастырушы «Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай» аэровокзал кешенінде, сондай-ақ Пайдаланушыларға ақпарат беруге ыңғайлы өзге де орындарда жарнамалық сілтемелер мен жарнамалық хабарлар үшін Әуежай белгілеген тәртіппен ақпараттық-жарнама көрсеткіштерді орналастыруға құқылы. Әрбір ақпараттық-жарнамалық көрсеткіште логотип пен Сервис туралы ақпарат көрсетіледі

### **Тарау 3. Сервис**

7. Fast Line от Visa — 2022 жыл 27 қазандағы №84/22G Шарттың № 1 қосымшасында көрсетілген, Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business және Visa Infinite карталарының иелеріне Әуежай көрсететін сервистер жиынтығы.

8. Сервисті ұсыну кезеңі - 27.10.2022 - 30.10.2024 аралығы. Сервисті ұсыну кезеңі өзгертілуі немесе Сервисті ұсыну Әуежай мен Ұйымдастырушының өзара келісімі бойынша мерзімінен бұрын аяқталуы мүмкін. Сервисті ұсыну мерзімін өзгерту немесе оны мерзімінен бұрын аяқтау олар [www.visa.com.az](http://www.visa.com.az) сайтында жарияланған жағдайда мүмкін болады

9. Сервистер келесідей бөлінеді:

#### **I. Ұшарда - “Salam Gold Visa”**

Salam Gold Visa сервисінің қызметтері, ұшу кезінде «Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай» технологиясы бойынша тіркеуден өту және жүкті тапсырудың жеделдетілген процесін білдіреді. Сервис сонымен қатар бір жолаушыға бір жүкті орау сервисін алуды қамтиды

#### **II. Қонғанда – “Salam Platinum Visa”**

Ұшып келген кезде «Гейдар Әлиев атындағы Халықаралық әуежай» технологиясы бойынша тіркеуден өтудің жеделдетілген процесін білдіретін Salam Platinum Visa сервисінің қызметтері. Сервис сонымен қатар әуежайдың 2-терминалындағы премиум лаунжға портъенің жолаушыны алып жүруін қамтиды

10. Сервистің қолжетімділігі Visa Concierge чат-ботында расталған жағдайда, Visa картасының иесі Сервис көрсету шығыстарына төлемейді. Сервис көрсету құны Ұйымдастырушы мен Әуежай арасындағы шарттық қатынастармен айқындалады әрі ол коммерциялық құпия, Әуежай көрсетілген қызметтердің нақты құнын негізге ала отырып есептейді және Ұйымдастырушы оны толық көлемде өтейді

### **Тарау 4. Сервисті пайдаланушылар**

11. Сервисті пайдаланушы - алдағы 24 сағат ішінде «Гейдар Алиев атындағы халықаралық әуежайдан» рейспен ұшатын, Авиакомпаниялар мен Әуежай ережелеріне сәйкес, рейске тіркелуге қажетті барлық құжаты бар, Әзірбайжан банкі немесе Украина, Беларусь, Қазақстан, Сербия, Молдова, Грузия, Түрікменстан, Тәжікстан, Өзбекстан, Қырғызстан, Македония, Албания, Босния және Герцеговина, Косово, Черногория банктері шығарған VISA Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature Business, Visa Signature және Visa Infinite банктік төлем картасының иесі.

12. Сервисті пайдаланушы осы Қағидалардың 9-тармағында сипатталған сервистерге өзі және өзімен бір рейспен жүретін 2 жасқа дейінгі балалары қол жеткізе алады

13. Пайдаланушы Сервисті соңғы пайдаланған сәттен бастап 24 сағат ішінде 1 рет пайдалана алады. Клиентпен бірге ілесіп жүруші қосымша сервисті алу үшін - релевантты сервисі бар басқа

картаны пайдалана отырып, консержге бірдей тәртіппен өтінім беруі қажет.

14. Ұйымдастырушының консерж тарапынан жолаушының өтінімі техникалық себептермен расталмаған жағдайда әуежай қызметкерлері консерж өкілдеріне мұндай жағдай туралы сол жерде хабарлауға міндетті

#### **Тарау 5. Порядок запроса на оказание Сервиса**

15. Сервис көрсету кезінде Әуежай қызметкерлері осы Қағидалардан басым болатын ішкі құжаттарды басшылыққа алады

16. "Salam Gold Visa" Сервисін ұсынған кезде Пайдаланушыны Әуежай агенті ертіп жүреді

“Salam Gold Visa” Сервисіне өтінім беру және Сервис көрсету тәртібі:

- I. Пайдаланушы ұшардан 12 сағат бұрын Visa Concierge чат-боты арқылы Salam Gold Visa қызметіне өтініш беріп, келесі ақпаратты ұсынады:
  - 1) Жолаушының аты мен тегі
  - 2) Рейстің күні, уақыты және нөмірі
  - 3) Билет
  - 4) Жолаушының байланыс нөмірі
  - 5) Өтініш бергенде Пайдаланушының Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite картасының иесі ретінде "Visa Fastline by Visa" акциясына қатысатынын көрсету қажет
- II. Өтінішті алғаннан кейін Әуежай агенті Пайдаланушыға терминалдың қай кіреберісіне жақындау керегін айтады
- III. Әуежай агенті Пайдаланушыны терминалдың тиісті кіреберісінде тақтайшамен қарсы алады және 1-ші немесе 2-терминалдың кіреберісіндегі Salam Service тұғырына апарды
- IV. Пайдаланушыға портье қызметтері ұсынылады. Портье қызметтері тіркеу тұғырына дейін көрсетіледі, ары қарай бұл қызметке қосымша ақы төленеді. Осыдан кейін Әуежай агенті Пайдаланушыны тіркеуден жедел өту тұғырына ертіп барады. Тіркеуден өту және жүкті тиісті тұғырда тапсыру кезінде Сервисті Пайдаланушы Әуежай қызметкеріне билетті(терді) ұсынады. Ұсынылған құжаттар сәйкес келген жағдайда Әуежай қызметкері жолаушыны рейске тіркейді. Егер Пайдаланушыда декларациялануы тиіс заттар болса, Әуежай агенті Пайдаланушыны қажетті тұғырға апарып, кеден декларациясын толтыруға көмектеседі. Содан соң, Пайдаланушы тексеруден жедел өту үшін қауіпсіздік аймағына жіберіледі.
- V. Пайдаланушыға "Salam Gold Visa" сервисіне кіретін бір бірлік жүкті орау сервисі оны тиісті тұғырда тапсырмай тұрып көрсетіледі.
- VI. Қауіпсіздік аймағына кірген кезде Пайдаланушы отырғызу талонын тексеруге ұсынады. Жеке тексеруден өтіп, рентген аппараты арқылы тексеру үшін қол жүгін ұсыну қажет. Әрі қарай Пайдаланушы Төлқұжат бақылауынан жедел өту тұғырына жіберіледі.
- VII. Төлқұжат бақылауында Пайдаланушы отырғызу талонын тексеруге ұсынады.
- VIII. Пайдаланушы қажетті процедуралардан кейін отырғызуды жалпы күту залына барады.
- IX. Егер Пайдаланушы Visa-ның Fast Line қызметінен бас тартқысы келсе, ұшардан 3 сағат бұрын Visa Concierge чат-ботында ол туралы айтуы керек.

17. "Salam Platinum Visa" Сервисін ұсынған кезде Пайдаланушыны Әуежай агенті ертіп жүреді. “Salam Platinum Visa” Сервисін көрсету тәртібі:

- I. Пайдаланушы ұшардан 12 сағат бұрын Visa Concierge чат-боты арқылы Salam Platinum Visa қызметіне өтініш беріп, келесі ақпаратты ұсынады:

- 1) Жолаушының аты мен тегі
  - 2) Рейстің күні, уақыты және нөмірі
  - 3) Билет
  - 4) Жолаушының байланыс нөмірі
  - 5) Өтініш бергенде Пайдаланушының Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite картасының иесі ретінде "Visa-ның Fastline" акциясына қатысатынын көрсету қажет
- II. Әуежай агенті Пайдаланушыны 1-терминалға кіре берістің перрон жағынан тақтайшамен қарсы алады.
  - III. Әуежай агенті Пайдаланушыны Төлқұжат бақылауынан жедел өтетін тиісті тұғырға ертіп барады және кезектен тыс тіркейді.
  - IV. Төлқұжат бақылауынан кезектен тыс жедел өткеннен кейін Әуежай агенті Пайдаланушыны Әуежайдың 2-терминалындағы премиум лаунджға ертіп барады.
  - V. Портъе жүкті алу үшін Пайдаланушыдан талонды алады. Пайдаланушыға жүк портъе жағынан беріледі. Қажет жағдайда кеден декларациясын толтыруға көмек ұсынылады.
  - VI. Пайдаланушы Visa-ның FastLine қызметінен бас тартқысы келсе, ұшардан 3 сағат бұрын Visa Concierge чат-ботында ол туралы хабарлауы керек

#### **Тарау 6. Сервисті Пайдаланушылардың құқықтары**

18. Жолаушы құқылы:
  - i. 2022 жыл 27 қазандағы № 84/22G шартына сәйкес "Visa-ның Fast Line" Сервисін ұсыну шарттары туралы және "Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежайда" Salam Gold Visa және Salam Platinum Visa қызметтерін көрсету технологиясы туралы; осы Қағидалар туралы; Сервисті ұсыну режимі туралы ақпарат алуға;
  - ii. Авиабилет көшірмесін алып, Сервистің көрсетілмегені туралы арызбен жүгінуге;
  - iii. Сервис көрсетуге қатысты міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда келтірілген залалдарды өтеуді талап ету құқығынсыз арыздануға.

#### **Тарау 7. Сервисті Пайдаланушылардың жауапкершіліктері**

19. Сервисті пайдаланушы ұсынылатын деректердің дұрыстығына Әзірбайжан Республикасының заңнамасында қарастырылған деңгейде жауапты.
20. Сервисті пайдаланушы Сервисті пайдалану кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес екеніне кепіл береді, ол үшін Әзірбайжан Республикасының заңнамасында қарастырылған жауаптылықта болады.

#### **Тарау 8. Ұйымдастырушының жауапкершілігі**

21. Ұйымдастырушы 2022 жыл 27 қазандағы №84/22G Шарттың № 1 қосымшасына сәйкес "Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай" аэровокзал кешенінің аумағында "Гейдар Әлиев атындағы халықаралық әуежай" қызметтерін көрсету шарттарымен қызмет көрсетеді.

#### **Тарау 9. Талап қою тәртібі мен мерзімі**

22. Сервис көрсетуге қатысты міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған кезде жолаушы Ұйымдастырушыға, келтірілген залалды өтеу туралы талап қою құқығынсыз заңнамада белгіленген тәртіппен қарауға жататын талап қоюға құқылы. Шағымда: күні, рейс нөмірі, Visa картасын шығарған банк, адресат пен жөнелтушінің мекенжайы және толық атауы көрсетіледі.

23. Шағымдар Ұйымдастырушының атына, Ұйымдастырушының заңды мекенжайына жазбаша түрде беріледі: Әзірбайжан, Баку қ., Ясамал ауданы, Құрылысшылар даңғылы, 28, AZ1000, Компанияның атқарушы директоры – Гүсейнова Айсель.
24. Шағымдар қанағаттандырылмайды, егер:
- a) Шағымданушы Сервисті Пайдаланушы болмаса;
  - b) Сервис көрсетілген күннен бастағанда 14 күннен артық уақыт өтсе;
  - c) осы Қағидалардың 25-тармағында көрсетілген ақпарат жоқ болса.
25. Арыз-шағымдар барлық жағдайда қаралады және тексеру нәтижелеріне қарай негізді немесе негізсіз болып жіктеледі. Екі жағдайда да жолаушыға тексеру нәтижелері туралы ақпарат жіберіледі.
26. Шағымды қанағаттандырудан бас тартқан немесе оны ішінара қанағаттандырған жағдайда Ұйымдастырушы бас тартудың немесе оны ішінара қанағаттандырудың себептерін көрсете отырып, негізделген жауап беруге және шағымға қоса берілген құжаттарды қайтаруға, сондай-ақ өтініш берушіге оның құқықтары туралы түсіндіруге міндетті.
27. VISA International Service Association компаниясы және оның кез келген үлестес тұлғалары Ұйымдастырушы немесе Сервисті ұйымдастырушы емес және Ұйымдастырушының Қағидаларды, Әзірбайжан Республикасының заңнамасын сақтауы үшін жауап бермейді, сондай-ақ Сервиске байланысты шағымдарға жауапты емес.