

«Visa-dan Fastline»
XİDMƏTİNİN GÖSTƏRİLMƏSİ QAYDALARININ TƏSDİQ EDİLMƏSİ
HAQQINDA ƏMR

“VIP Aviation Services Company” MMC və “Meal for Real” MMC arasında bağlanmış 27 oktyabr 2022-ci il tarixli

№ 84/22G

nömrəli Müqaviləyə uyğun olaraq,

QƏRARA ALIR:

1. Əlavə olunan «Visa-dan Fastline» xidmətinin göstərilməsi Qaydaları təsdiq edilsin.
2. Hazırkı əmr 27 oktyabr 2022-ci il tarixdən qüvvəyə minir.

TƏSDİQ EDİLİB

«Meal for Real» MMC-nin direktoru
Aysel Hüseynova

**«Visa-dan Fastline» XİDMƏTİNİN
GÖSTƏRİLMƏSİ QAYDALARI**

Fəsil 1. Ümumi müddəalar

1. Sonradan “Xidmət” adlandırılacaq «Visa-dan Fast Line» xidmətinin göstərilməsi qaydaları sonradan “Hava limanı” adlandırılacaq “VIP Aviation Services Company” MMC və sonradan “Təşkilatçı” adlandırılacaq “Meal for Real” MMC arasında bağlanmış 27 oktyabr 2022-ci il tarixli № 84/22G nömrəli Müqaviləyə, habelə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun işlənilib hazırlanmış, Təşkilatçı ilə sonradan “İstifadəçi” adlandırılacaq Xidmətin istifadəçiləri arasındakı münasibətləri tənzimləyir, xidmətin göstərilməsi qaydalarını, Təşkilatçının və İstifadəçilərin hüquqları, vəzifələri və məsuliyyətini müəyyən edir.

Fəsil 2. Xidmət obyektləri

2. “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı” aerovağzal kompleksinin birinci mərtəbəsində, “Salam Service” məlumat masasının arxasında gecə-gündüz Hava limanının Xidməti rəsmiləşdirən əməkdaşı olur. Məlumat masasında Xidmətin adını göstərən lövhə yerləşdirilir. Lövhənin mətni Azərbaycan və ingilis dilində yazılır.
3. “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı” aerovağzal kompleksinin “Salam Service” məlumat masasında Xidmətin Təşkilatçısının adı, ünvanı və telefonu; göstərilən xidmətlər; xidmətin göstərilməsi qaydası; məhdudiyyətlər; xidmətin göstərilməsi müddəti; Xidmətin Təşkilatçıları və İstifadəçilərinin hüquqları, vəzifələri və məsuliyyəti haqqında məlumat yerləşdirilməlidir.
4. “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı” aerovağzal kompleksinin “Salam Service” məlumat masasında xidmətin göstərilməsi qaydalarının mətni, istifadəçinin ilk tələbi ilə verilən şikayətlər və təkliflər kitabı olmalıdır.
5. Xidmətin göstərilməsinin iş rejimi Təşkilatçı ilə razılaşdırmaqla Hava limanı tərəfindən müəyyən edilir.

6. Təşkilatçı "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı" aerovağzal kompleksində, habelə istifadəçilərin məlumatlandırılması üçün əlverişli olan digər yerlərdə reklam daşıyıcıları və reklam mesajları, məlumat və reklam lövhələri üçün Hava Limanında müəyyən edilmiş qaydada yerləşdirmək hüququna malikdir. Hər bir məlumat və reklam nişanı loqonu və Xidmət haqqında məlumatları göstərir.

Fəsil 3. Xidmət

7. «Visa-dan Fast line» – Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature Business, Visa Signature və Visa Infinite kartlarının sahibləri üçün Hava limanı tərəfindən göstərilən, 27 oktyabr 2022-ci il tarixli № 84/22G nömrəli Müqavilənin 1 №-li Əlavəsində qeyd olunan xidmətlər məcmusudur.
8. Xidmətin göstərilməsi müddəti – 27.10.2022-dən 31.12.2024-dək (daxil olmaqla). Xidmətin göstərilməsi müddəti dəyişdirilə, yaxud xidmətin göstərilməsi Hava limanının və Təşkilatçının qarşılıqlı razılığı ilə vaxtında əvvəl başa çatdırıla bilər. Xidmətin göstərilməsi müddətinin dəyişdirilməsi yaxud onun vaxtından əvvəl başa çatdırılması www.visa.com.az saytında dərc olunduqdan sonra mümkündür.
9. Xidmətlər aşağıdakılara bölünür:
 - a. **Uçuş - "Salam Gold Visa"**

Salam Gold Visa servisinin "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı"nın texnologiyası ilə uçuş zamanı sürətli qeydiyyatdan keçmə və baqajın təhvil verilməsi prosesini nəzərdə tutan xidmətdir. Xidmətə bir sənişin üçün bir baqaj üçün bağlama xidmətinin alınması da daxildir.
 - b. **Geri dönüş – "Salam Platinum Visa "**

Salam Platinum Visa xidmətinin "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı"nın texnologiyası ilə geri dönüş zamanı sürətli qeydiyyatdan keçmə prosesini nəzərdə tutan xidmətdir. Xidmətə sənişinin Hava Limanının 2-ci Terminalındakı premium lounge qədər müşayiəti daxildir.
10. Visa Concierge vasitəsilə kart təsdiqləndiyi halda, Visa kartının sahibi ona Xidmət göstərildiyi zaman xərc çəkmir. Xidmətin göstərilməsinin dəyəri Təşkilatçı ilə Hava limanı arasında müqavilə münasibətləri ilə müəyyən olunur, kommersiya sifridir, göstərilən xidmətlərin həqiqi dəyəri əsasında Hava limanı tərəfindən hesablanır və Təşkilatçı tərəfindən tam həcmdə ödənilir.

Fəsil 4. Xidmətin istifadəçiləri

11. Xidmətin istifadəçisi - Azərbaycan bankı və ya belə ölkələrin bankları - Ukrayna, Belarus, Qazaxıstan, Serbiya, Moldova, Gürcüstan, Türkmənistan, Tacikistan, Özbəkistan, Qırğızıstan, Makedoniya, Albaniya, Bosniya və Herseqovina, Kosovo, Monteneqro Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature Business, Visa Signature və Visa Infinite ödəniş bank kartının sahibi Heydər Əliyev Beynəlxalq Hava Limanından növbəti 24 saat ərzində reyslə səyahət edən Tacikistan, Özbəkistan, Qırğızıstan, Makedoniya, Albaniya, Bosniya və Herseqovina, Kosovo, uçuşa qeydiyyat üçün bütün lazımı sənədləri yanında hava yollarının və hava limanının qaydaları.
12. Xidmət istifadəçisi özü və onunla bir reyslə gedən 2 yaşadək uşaqları üçün hazırkı Qaydaların 9-cu bəndində təsvir olunan xidmətlərdən istifadəyə icazə əldə edir.
13. İstifadəçi Xidmətdən son istifadə anından etibarən 24 saat ərzində Xidmətdən 1 dəfə istifadə edə bilər. Müştərinin müşaitçisi əlavə xidməti əldə etmək üçün, həmçinin müvafiq xidməti olan digər kartı istifadə edərkən, eyni ardıcılıqla Visa Concierge xidmətinə sorğunu təqdim etmək lazımdır.
14. Texniki səbəblərdən təşkilatçının konsyerji tərəfindən təsdiqin olmadığı halda, hava limanı əməkdaşları yaranmış hal ilə bağlı Visa Concierge nümayəndələrini yerində məlumatlandırmalıdır.

Fəsil 5. Xidmətin göstərilməsinə dair sifarişin verilməsi

15. Xidmət göstərdiyi zaman Hava limanının işçiləri hazırkı Qaydalardan üstün sayılan daxili sənədləri rəhbər tutur.
16. "Salam Gold Visa" Xidməti təqdim edildiyi zaman İstifadəçini Hava limanının agentli müşayiət edəcək. "Salam Gold Visa" Xidməti haqqında sifarişin verilməsi və xidmətin göstərilməsi qaydası:
 - I. İstifadəçi uçuşdan 12 saat əvvəl Visa Concierge xidmətinə müraciət edib öncədən sifariş edir və aşağıdakı məlumatları təqdim edir:
 - a. Sərnişinin adı və soyadı
 - b. Reysin tarixi, saati və nömrəsi
 - c. Aviabilet
 - d. Sərnişinin əlaqə nömrəsi
 - e. Sifariş verərkən İstifadəçinin Visa Platinum / Visa Platinum Business/ Visa Signature / Visa Signature Business/ Visa Infinite kartının sahibi kimi "Visa-dan Fast line" aksiyasının iştirakçısı olduğunu qeyd etmək lazımdır.
 - II. Sifariş öncədən verildikdə, Hava limanının Agentli sifərişi aldıqdan sonra İstifadəçiyə Terminalın hansı girişinə yaxınlaşmalı olduğunu bildirir.
 - III. Hava limanının Agentli əlində lövhə ilə istifadəçini Terminalın müvafiq girişində qarşılayır və 1-ci və ya 2-ci Terminalın girişində yerləşən Salam Service masasına tərəf yola salır.
 - IV. İstifadəçiyə portye xidmətləri təklif olunur. Portye xidmətləri qeydiyyat masasına qədər göstərilir, daha sonra bu xidmət əlavə ödəniş vasitəsilə təqdim edilə bilər. Daha sonra Hava limanının agentli istifadəçini sürətli keçid qeydiyyat masasına qədər müşayiət edir. Müvafiq masada qeydiyyatdan keçdikdən və baqajı təhvil verdikdən sonra Xidmətin İstifadəçisi biletli(ləri) hava limanının əməkdaşına təqdim edir. Təqdim olunan sənədlər uyğun olduqda, hava limanının əməkdaşı reysə qeydiyyatı aparır. İstifadəçidə bəyan edilməli əşyalar olduqda, Hava limanının agentli istifadəçini lazımi masaya tərəf müşayiət edir və gömrük bəyannaməsinin doldurulmasına kömək edir. Daha sonra İstifadəçi sürətli yoxlamadan keçmək üçün Təhlükəsizlik zonasına göndərilir.
 - V. İstifadəçiyə "Salam Gold Visa" xidmətinə daxil olan bir ədəd baqajın müvafiq kassada yoxlanılmasından əvvəl bağlanma xidməti təklif olunur.
 - VI. Təhlükəsizlik zonasına daxil olduqda, İstifadəçi öz enmə talonunu təqdim edir. Şəxsi baxışdan keçmək və rentgen aparatından keçirilmək üçün əl yükünü təqdim etmək lazımdır. Daha sonra İstifadəçi sürətli pasport nəzarəti masasına göndəriləcək.
 - VII. Pasport nəzarətində İstifadəçi öz enmə talonunu yoxlama üçün təqdim edir.
 - VIII. Aparılan zəruri prosedurlar aparıldıqdan sonra İstifadəçini ümumi minik gözləmə zalına müşayiət edilir.
 - IX. İstifadəçi "Visa-dan Fast Line" xidmətini ləğv etmək istədiyi təqdirdə, İstifadəçi bu barədə uçuşdan 3 saat əvvəl Visa Concierge çat-botuna müraciət etməlidir.
17. "Salam Platinum Visa" Xidməti təqdim edildiyi zaman İstifadəçini Hava limanının agentli müşayiət edəcək. "Salam Platinum Visa" Xidmətinin göstərilməsi qaydası:
 - I. İstifadəçi uçuşdan 12 saat əvvəl Visa Concierge xidmətinə müraciət edib öncədən sifariş edir və aşağıdakı məlumatları təqdim edir:
 - 1) Sərnişinin adı və soyadı
 - 2) Reysin tarixi, vaxtı və nömrəsi
 - 3) Aviabilet

- 4) Sərnişinin əlaqə nömrəsi
 - 5) Sifariş verərkən istifadəçinin Visa Platinum / Visa Platinum Business/ Visa Signature Business / Visa Signature / Visa Infinite kartının sahibi kimi "Visa-dan Fastline" aksiyasının iştirakçısı olduğunu qeyd etmək lazımdır.
- II. Hava limanının Agenti əlində lövhə ilə istifadəçini 1-ci Terminalın perron tərəfdən girişində qarşılayır.
 - III. Hava limanının agenti istifadəçini müvafiq sürətləndirilmiş pasport nəzarəti sayğacına qədər müşayiət edir və sıradan kənar qeydiyyatı həyata keçirir.
 - IV. Növbəsiz sürətləndirilmiş pasport nəzarətindən sonra Hava Limanının agenti istifadəçini hava limanının 2-ci Terminalındakı premium lounge qədər müşayiət edir.
 - V. Portye istifadəçidən baqajın alınması biletini götürür. Baqaj istifadəçiyə portye tərəfindən verilir. Zəruri hallarda gömrük bəyannaməsinin doldurulmasında köməklik təklif olunur.
 - VI. İstifadəçi "Visa-dan Fast Line" xidmətini ləğv etmək istədiyi təqdirdə, istifadəçi bu barədə uçuşdan 3 saat əvvəl Visa Concierge çat-botuna müraciət etməlidir.

Fəsil 6. Xidmət İstifadəçilərinin hüquqları

18. Sərnişinin hüquqları:

- i. "Visa-dan Fastline" Xidmətinin göstərilməsi şərtləri və "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı"nda 27 oktyabr 2022-ci il tarixli № 84/22G nömrəli Müqaviləyə uyğun Salam Gold Visa və Salam Platinum Visa Xidmətlərinin göstərilməsi texnologiyası haqqında; hazırkı Qaydalar haqqında; Xidmətin göstərilməsi rejimi haqqında məlumat almaq;
- ii. Aviabiletin surətini təqdim etməklə Xidmətin göstərilməməsi haqqında ərizə ilə müraciət etmək;
- iii. Xidmətin göstərilməsi üzrə öhdəliklər yerinə yetirilmədikdə və ya lazımı şəkildə yerinə yetirilmədikdə vurulan zərərin ödənilməsini tələb etmək hüququ olmadan irad bildirmək.

Fəsil 7. Xidmət İstifadəçilərinin məsuliyyəti

19. Xidmət İstifadəçisi təqdim etdiyi məlumatların doğruluğuna görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan məsuliyyəti daşıyır.
20. Xidmət İstifadəçisi Xidmətdən istifadənin sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı olmadığına və Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan məsuliyyəti daşdığına zəmanət verir.

Fəsil 8. Təşkilatçının məsuliyyəti

21. Təşkilatçı Xidməti "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı" aerovağzal kompleksinin ərazisində "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanının" Xidmətlərin göstərilməsi şərtləri ilə, 27 oktyabr 2022-ci il tarixli № 84/22G nömrəli Müqavilənin 1 №-li Əlavəsinə uyğun göstərir.

Fəsil 9. İradların bildirilməsi qaydası və müddəti

22. Xidmətin göstərilməsi üzrə öhdəliklər icra edilmədikdə və ya lazımı şəkildə icra edilmədikdə, sərnişin, yetirilmədikdə vurulan zərərin ödənilməsini tələb etmək hüququ olmadan Təşkilatçıya irad bildirə bilər və irada qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada baxılmalıdır.

İradda reysin tarixi, nömrəsi, Visa kartının emitent bankı, adresatın və göndərənün ünvanı və tam adı qeyd olunmalıdır.

23. İradlar yazılı şəkildə Təşkilatçının ünvanına, Təşkilatçının hüquqi ünvanına: Azərbaycan, Bakı ş., Səbail rayonu, İnşaatçılar pr.28, şirkətin icraçı direktoru Aysel Hüseynova adına göndərilə bilər.
24. Aşağıdakı hallarda iradlar təmin olunmadan geri qaytarılır:

- a. ərizəçi Xidmət İstifadəçisi olmadıqda;
 - b. Xidmətin göstərilməsindən 14 gündən artıq keçdikdə;
 - c. Hazırkı Qaydaların 25-ci bəndində qeyd olunan məlumat olmadıqda.
25. İrad və şikayətlərə bütün hallarda baxılır və araşdırmanın nəticələrinə görə müraciət əsaslandırılmış və ya əsaslandırılmamış hesab olunur. Hər iki halda sərnişinə araşdırmanın nəticələri haqqında məlumat göndərilir.
26. İradın təmin edilməsindən imtina edildikdə və ya qismən təmin edildikdə Təşkilatçı imtinanın və ya onun qismən təmin edilməsinin səbəblərini göstərməklə, əsaslandırılmış cavab verməli və irada əlavə olunan sənədləri qaytarmalı, həmçinin ərizəçiyə onun hüquqlarını izah etməlidir.
27. Visa International Service Association şirkəti və onun istənilən törəmə şəxsləri Təşkilatçı yaxud Xidmətin Təşkilatçısı hesab olunmur, Təşkilatçı tərəfindən Qaydalara, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə əməl olunmasına məsuliyyət daşımır, habelə Xidmətlə bağlı iradlara görə cavabdeh deyil.