

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

“VIP AviationServicesCompany” MMC və “Frazex” MMC arasında bağlanmış 27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G nömrəli Müqaviləyə uyğun olaraq,

QƏRARA ALIR:

1. Əlavə olunan «Visa-dan Fastline» xidmətinin göstərilməsi Qaydaları təsdiq edilsin.
2. Hazırkı əmr 1 oktyabr 2019-cu il tarixdən qüvvəyə minir.

TƏSDİQ EDİLİB

«Frazex» MMC-nin direktoru
Camal Xasayev

«Visa-dan Fastline»
XİDMƏTİNİN GÖSTƏRİLMƏSİ QAYDALARI

Fəsil 1. Ümumi müddəalar

1. Sonradan “Xidmət” adlandırılacaq «Visa-dan Fastline» xidmətinin göstərilməsi qaydaları sonradan “Hava limanı” adlandırılacaq “VIP Aviation Services Company” MMC və sonradan “Təşkilatçı” adlandırılacaq “Frazex” MMC arasında bağlanmış 27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G 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; məhdudiyətlər; 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 iş rejimi Təşkilatçı ilə razılaşdırmaqla Hava limanı tərəfindən müəyyən edilir.

6. Xidmətin rəsmiləşdirilməsi üçün məlumat masasında Əmlakdan pulsuz müvəqqəti istifadə haqqında 27 avqust 2019-cu il tarixli müqaviləyə əsasən Təşkilatçının avadanlığı yerləşir.

7. Təşkilatçı Hava limanının müəyyən etdiyi reklam daşıyıcıları və reklam məlumatlarının yerləşdirilməsinə qaydasına uyğun olaraq məlumat-reklam göstəricilərini “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı” aerovağzal kompleksində, habelə istifadəçilərin məlumatlandırılması üçün rahat digər yerlərdə yerləşdirə bilər.

Hər bir məlumat-reklam göstəricisində Xidmətin loqotipi və xidmət haqqında məlumat qeyd olunur.

Fəsil 3. Xidmət

8. «Visa-dan Fastline» – Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature və Visa Infinite kartlarının sahibləri üçün Hava limanı tərəfindən göstərilən, 27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G nömrəli Müqavilənin 1 №-li Əlavəsində qeyd olunan xidmətlər məcmusudur.

9. Xidmətin göstərilməsi müddəti – 15.10.2019-dan 30.09.2020-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.

10. Xidmətlər aşağıdakılara bölünür:

i. **Uçuş - “Salam Gold”**

Salam Gold servisinin “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı”nın texnologiyası ilə uçuş zamanı sürətli qeydiyyatdan keçmə və baqajın təhvil verilməsi prosesini nəzərdə tutan xidmətidir.

ii. **Geri dönüş – “Salam Gold Light”**

Salam Gold Light servisinin “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı”nın texnologiyası ilə geri dönüş zamanı sürətli qeydiyyatdan keçmə prosesini nəzərdə tutan xidmətidir.

11. Kart yoxlamasından keçdiyi halda, Visa kartının sahibi ona Xidmət göstərildiyi zaman xərc çəkmir. Xidmətin göstərilməsinin dəyəri Təşkilatçı ilə Hava limanı arasında müqavilə münasibətləri ilə müəyyən olunur, kommersiya sirdir, göstərilən xidmətlərin həqiqi dəyəri əsasında Hava limanı tərəfindən hesablanır və Təşkilatçı tərəfindən tam həcmdə ödənilir.

Fəsil 4. Xidmətin istifadəçiləri

12. Xidmətin İstifadəçisi – “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanından” ən yaxın 24 saat ərzində yola düşən, Aviasirkətlərin və Hava limanının qaydalarına əsasən reysə qeydiyyat üçün tələb olunan bütün sənədlərə malik, Azərbaycanın bankı yaxud Ukrayna, Belarus, Qazaxıstan, Serbiya, Moldova, Gürcüstan, Türkmənistan, Tacikistan, Özbəkistan, Qırğızıstan, Makedoniya, Albaniya, Bosniya və Herseqovina, Kosovo kimi ölkələrin bankları tərəfindən emissiya edilən Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature və Visa Infinite ödəniş bank kartının sahibidir

13. Xidmətin İstifadəçisi statusunu almaq üçün sərnişin “Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanının” məlumat masasında Təşkilatçının proqram-aparat kompleksi vasitəsilə Visa kartının statusunu təsdiq edir və reysə qeydiyyat üçün tələb olunan sənədləri – pasportu(ları) və bileti(ləri) təqdim edir (27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G nömrəli Müqavilənin 2.2.1 bəndinə uyğun).

15. Xidmət İstifadəçisi özü və onunla bir reyslə gedən 2 yaşadək uşaqları üçün hazırkı Qaydaların 9-cu bəndində təsvir olunan xidmətlərdən istifadəyə icazə əldə edir.

16. İstifadəçi Xidmətdən son istifadə anından etibarən 24 saat ərzində Xidmətdən 1 dəfə istifadə edə bilər.

17. Hazırkı Qaydaların 13-16 bəndləri ilə əlaqədar Hava limanının işçisi:

- i. Bileti yoxlayır, biletdəki və Visa ödəniş sisteminin kartındakı SAA-nı Sərnişinin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlə üzləşdirir;
- ii. Sərnişinin Visa bank ödəniş kartının hazırkı qaydalara uyğunluğunu proqram-aparat kompleksi vasitəsilə yoxlayır;
- iii. Sərnişini aviaşirkətin müvafiq qeydiyyat masasına göndərir.

18. Təşkilatçının proqram-aparat kompleksi işləmədiyi halda Xidmətin göstərilməsindən imtina edilə bilər.

Fəsil 5. Xidmətin göstərilməsinə dair sifarişin verilməsi

19. Xidmət göstərdiyi zaman Hava limanının işçiləri hazırkı Qaydalardan üstün sayılan daxili sənədləri rəhbər tutur.

20. "Salam Gold" Xidməti təqdim edildiyi zaman İstifadəçini Hava limanının agentli müşayiət edəcək.

"Salam Gold" Xidməti haqqında sifarişin verilməsi və xidmətin göstərilməsi qaydası:

- I. İstifadəçi mütləq şəkildə +994 12 497 27 72; +994 12 497 27 92; +994 50 446 27 72; +994 55 446 27 72 nömrələri ilə öncədən, sifariş verməli yaxud reservations@vipavia.az elektron poçtu vasitəsilə müraciət edib aşağıdakı məlumatları bildirməlidir:
 - 1) Sərnişinin adı və soyadı
 - 2) Reysin tarixi, vaxtı və nömrəsi
 - 3) Sərnişinin əlaqə nömrəsi
 - 4) Sifariş verərkən İstifadəçinin Visa Platinum / Platinum Business/ Signature / Infinite kartının sahibi kimi "Visa-dan Fastline" aksiyasının iştirakçısı olduğunu qeyd etmək lazımdır.Sifariş uçuşdan ən azı 4 saat əvvəl verilməlidir.
- 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 lazımi girişində qarşılayır və 1-ci və ya 2-ci Terminala girişdə yerləşən Salam Service masasına tərəf yola salır. Salam Service masasının yanında İstifadəçiyə onun Visa ödəniş kartının təsdiq edilməsi, mümkün pulsuz keçidlərin mövcudluğunun yoxlanılması üçün Təşkilatçının əvvəlcədən hazırlanmış proqram-aparat kompleksi təklif olunur. Uğursuz təsdiq zamanı İstifadəçiyə yerində ödəniş etmək yaxud reysə standart qeydiyyat prosedurasından keçmək təklif olunur.
- IV. Uğurlu təsdiq zamanı İstifadəçiyə portyeyə xidmətləri təklif olunur. Portyeyə xidmətləri qeydiyyat masasına qədər göstərilir, daha sonra bu xidmət əlavə ödənilir. Daha sonra Hava limanının agentli istifadəçini sürətli keçid qeydiyyat masasına qədər müşayiət edir. Müvafiq masada qeydiyyatdan keçdikdən və baqajı təhvil verdikdən sonra Xidmətin İstifadəçisi bileti(ləri), pasportu(ları) 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. Təhlükəsizlik zonasına daxil olduqda, İstifadəçi öz pasportunu və 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.
- VI. Pasport nəzarətində İstifadəçi öz pasportunu və enmə talonunu yoxlama üçün təqdim edir.
- VII. Aparılan zəruri proseduralar aparıldıqdan sonra İstifadəçini ümumi minik gözləmə zalına aparırlar.
- VIII. İstifadəçi "Visa-dan FastLine" xidmətini ləqəv etmək istədiyi təqdirdə, İstifadəçi bu barədə uçuşdan 2 saat əvvəl 20(l) bəndində qeyd olunan nömrələrə zəng edib və ya elektron ünvanına yazıb bildirməlidir.

21 . "Salam Gold Light" Xidməti təqdim edildiyi zaman İstifadəçini Hava limanının agenti müşayiət edəcək.

"Salam Gold Light" Xidmətinin göstərilməsi qaydası:

- I. İstifadəçi mütləq şəkildə +994 12 497 27 72; +994 12 497 27 92; +994 50 446 27 72; +994 55 446 27 72 nömrələri ilə öncədən sifariş verməli yaxud reservations@vipavia.az elektron poçtu vasitəsilə müraciət edib aşağıdakı məlumatları bildirməlidir:
 - 1) Sərnişinin adı və soyadı
 - 2) Reysin tarixi, vaxtı və nömrəsi
 - 3) Sərnişinin əlaqə nömrəsi
 - 4) Sifariş verərkən İstifadəçinin Visa Platinum / Platinum Business/ Signature / Infinite kartının sahibi kimi "Visa-dan Fastline" aksiyasının iştirakçısı olduğunu qeyd etmək lazımdır.Sifariş uçuşdan ən azı 4 saat əvvəl verilməlidir.
- II. Hava limanının Agenti əlində lövhə ilə istifadəçini 1-ci Terminalın perron tərəfdən girişində qarşılayır. İstifadəçiyə mümkün pulsuz keçidlərin mövcudluğunun yoxlanılması üçün Təşkilatçının proqram-aparat kompleksi vasitəsilə ödəniş kartını təsdiqləmək təklif olunur. Uğursuz təsdiq zamanı İstifadəçiyə ödəniş (ödəniş bütün proseduralardan keçdikdən sonra kassada aparılır) etmək yaxud standart proseduralardan keçmək təklif olunur.
- III. Uğurlu təsdiq zamanı Hava limanının agentı İstifadəçini sürətli pasport nəzarəti masasına qədər müşayiət edir və növbədənkənar qeydiyyatdan keçirir.
- IV. Sürətli pasport nəzarətindən növbədənkənar keçdikdən sonra Hava limanının agentı baqajı almaq üçün İstifadəçini ümumi zala ötürür. Zərurət yarandıqda gömrük bəyannaməsinin doldurulmasına kömək edir.
- V. İstifadəçi "Visa-dan FastLine" xidmətini ləqəv etmək istədiyi təqdirdə, İstifadəçi bu barədə uçuşdan 2 saat əvvəl 21(l) bəndində qeyd olunan nömrələrə zəng edib və ya elektron ünvanına yazıb bildirməlidir.

Fəsil 6. Xidmət İstifadəçilərinin hüquqları

22. Sərnişinin hüquqları:

- i. "Visa-dan Fastline" Xidmətinin göstərilməsi şərtləri və "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı"nda 27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G nömrəli Müqaviləyə uyğun Salam Gold və Salam Gold Light 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 lazımi şəkildə yerinə yetirilmədikdə vurulan zərərin ödənilməsinə tələb etmək hüququ olmadan irad bildirmək.

Fəsil 7. Xidmət İstifadəçilərinin məsuliyyəti

23. Xidmət İstifadəçisi təqdim etdiyi məlumatların doğruluğuna görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan məsuliyyəti daşıyır.

24. Xidmət İstifadəçisi Xidmətdən istifadənin sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı olmadığına və Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan məsuliyyəti daşdığına zəmanət verir.

Fəsil 8. Təşkilatçının məsuliyyəti

25. Təşkilatçı Xidməti "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanı" aerovağzal kompleksinin ərazisində "Heydər Əliyev beynəlxalq hava limanının" Xidmətlərin göstərilməsi şərtləri ilə, 27 avqust 2019-cu il tarixli 91 /19 G nömrəli Müqavilənin 1 №-li Əlavəsinə uyğun göstərir.

Fəsil 9. İradların bildirilməsi qaydası və müddəti

26. Xidmətin göstərilməsi üzrə öhdəliklər icra edilmədikdə və ya lazımi şəkildə icra edilmədikdə, sərnişin, yetirilmədikdə vurulan zərərin ödənilməsinə 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.

27. İradlar yazılı şəkildə Təşkilatçının ünvanına, Təşkilatçının hüquqi ünvanına: Azərbaycan, Bakı ş., Xətai rayonu, Babək Plaza, blok "C", 3-cü mərtəbə, şirkətin icraçı direktoru Zeynal Məmmədovun adına göndərilə bilər.

28. Aşağıdakı hallarda iradlar təmin olunmadan geri qaytarılır:

- i. ərizəçi Xidmət İstifadəçisi olmadıqda;
- ii. Xidmətin göstərilməsindən 14 gündən artıq keçdikdə;
- iii. Hazırkı Qaydaların 25-ci bəndində qeyd olunan məlumat olmadıqda.

29. 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.

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.

30. 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.