

## VİSA PREMIUM KART SAHİBLƏRİ ÜÇÜN “PRIVATE CHECK-IN” XİDMƏTLƏRİNİ TƏNZİMLƏYƏN QAYDALAR

---

### 1.0. GİRİŞ

- 1.1. Bu Qaydalar İstifadəçilərə Aeroportda “Private Check-in” xidmətləri (“Xidmət”) göstərilməsini tənzimləyir. Xidmətlər İstifadəçilərə rahat və əlavə dəyərli fayda təklif etməklə onların səfər təcrübəsini yaxşılaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur. Bu qaydalar ardıcılığı, şəffaflığı, müvafiq tənzimləmə və müqavilələrə uyğunluğu təmin etməklə Xidmətlərin əldə olunması və ondan istifadə olunması üzrə aydın təlimat və prosedurları təsbit etmək məqsədi daşıyır.
- 1.2. “Meal for Real” MMC onunla “VIP Xidmətlər Qrupu” MMC (“İcraçı”) arasında bağlanmış müvafiq müqaviləyə uyğun olaraq Xidmətlərin göstərilməsinin təşkilatçısıdır.

### 2.0. ANLAYIŞLAR VƏ TƏFSİR

- 2.1. Bu Qaydalarda müvafiq kontekst başqa cür tələb etmərsə, aşağıdakı ifadələr qeyd olunan mənaları daşıyır:
  - 2.1.1. “Aeroport” Heydər Əliyev adına Beynəlxalq Hava Limanıdır.
  - 2.1.2. “Kart Sahibi”, “İstifadəçi”, yaxud da “İstifadəçilər” Xidmətlər üçün məqbulluğu Çatbot vasitəsilə təsdiqlənən etibarlı Visa premium tipli karta sahib fiziki şəxsdir.
  - 2.1.3. “Çatbot” [https://mssg.me/concierge\\_service](https://mssg.me/concierge_service) veb keçidində sadalanmış aralıq alətlər vasitəsilə giriş edilə bilən “Visa Concierge” çatbotudur.
  - 2.1.4. “Zal” Aeroportda Terminal 1-in “B” zonasında yerləşən “Salam” zalıdır. Bu ekskluziv Zal məqbul İstifadəçilər üçün “Private Check-in” (özlə qeydiyyat) xidmət paketini ehtiva edir. İstifadəçiləri Zala gətirən nəqliyyat vasitələri üçün xüsusi yol keçidi mövcuddur; sürücülər Terminal 1 “B” zonasındakı Zala qarşısına yaxınlaşmaq üçün 1-ci zolağı istifadə etməlidir.
  - 2.1.5. “Təşkilatçı” “Meal for Real” MMC və ya onun səlahiyyətli təmsilçiləridir.
  - 2.1.6. “İcraçı” “VIP Xidmətlər Qrupu” MMC və ya onun səlahiyyətli təmsilçiləridir.
  - 2.1.7. “Xidmətlər” İcraçı tərəfindən göstərilən bu Qaydaların 7-ci bəndində təsvir olunan xidmətlərdir.
- 2.2. Bu Qaydalardakı başlıqlar yalnız oxunuşu rahatlaşdırmaq üçündür və hər hansı ayrıca qaydanın təfsiri üzərində qüvvəsi yoxdur.

### 3.0. TƏTBİQ DAİRƏSİ

- 3.1. Bu Qaydalar yalnız İstifadəçilərin Xidmətlərdən istifadəsinə tətbiq olunur. Qaydalar məqbul, imkandan istifadə, xidmət məhdudiyyətləri, istifadəçilərin məsuliyyəti və bu Qaydalara hər hansı əlavə və düzəlişlərin edilməsi də daxil olmaqla, lakin bununla məhdudlaşmayaraq, Xidmətlərin təşkilinin bütün aspektlərini tənzimləyir.
- 3.2. İstifadəçilər Xidmətdən istifadə etməyə cəhd etməklə və ya istifadə etməklə bu Qaydalarda göstərilən bütün şərtlərlə razılaşırlar.

### 4.0. MÜDDƏT

- 4.1. İstifadəçilər Xidmətlərdən 1 oktyabr 2024-cü il tarixindən 1 oktyabr 2025-ci il tarixinədək (bu tarix daxil olmaqla) istifadə edə bilərlər. Bu müddət Təşkilatçı ilə İcraçı arasında müvafiq müqavilə xitam olunana və ya ƏLAVƏ VƏ DÜZƏLİŞLƏR bəndinə uyğun olaraq müvafiq bildiriş dərc olunana qədər davam edir.

## **5.0. MƏQBULLUQ**

- 5.1. Xidmətin təmin edilməsi yalnız REZERVASIYA bəndinə müvafiq olaraq qeydiyyatdan keçmiş fiziki şəxs Kart Sahiblərinə şamil edilir.
- 5.2. Məqbulluq Kart Sahibi tərəfindən Xidmətlərdən istifadə edə bilib-bilməyəcəyini müəyyənləşdirmək üçün müraciət edilməklə müəyyənləşdirilir. İstifadə hüququ REZERVASIYA bəndində nəzərdə tutulan prosedura əsasən təsdiqlənməlidir.
- 5.3. Kart Sahibi öz Visa premium kart(lar)ının etibarlı, aktiv və yaxşı vəziyyətdə olmasından və kartlarının Xidmətlərdən istifadəyə cəhd zamanı və cəhddən əvvəl Xidmətləri əldə etmək hüququna imkan verməsindən əmin olmağa məhz özü məsuliyyət daşıyır.
- 5.4. Xidmətləri əldə etmək hüququ ötürülə bilməz və İstifadəçilərin ailə üzvləri və ya nümayəndələri də daxil olmaqla hər hansı digər şəxsə güzəştə gedilə və ya həvalə edilə bilməz.

## **6.0. REZERVASIYA**

- 6.1. Xidmətlər Kart Sahibinin uçuşundan ən azı on iki (12) saat əvvəl rezervasiya edilməlidir. İstifadəçilər Xidmətləri uğurlu rezervasiya prosesindən sonra istifadə edə bilərlər. Rezervasiya prosesi Çatbotun tələb etdiyi həddə Kart Sahibinin təqdim etdiyi məlumat əsasında ümumi məqbulluğu və ya uyğunluğu yoxlayır və Xidmətlərdən istifadə imkanının qalıb-qalmadığını müəyyən edir.
- 6.2. Rezervasiyanı ləğv etmək və rezerv olunmuş istifadə imkanını sonraya saxlamaq üçün Kart Sahibi rezervasiyanı ən azı on iki (12) saat əvvəl ləğv etməlidir. Rezervasiyanın ləğvi Kart Sahibinin tam məsuliyyətində və imkanı daxilindədir və bu bəndə uyğun olaraq icra edilməmiş ləğv onunla nəticələncək ki, Xidmətlər istifadə olunmuş hesab olunacaq və bir istifadə imkanı Kart Sahibinin balansından istifadə olunmuş olacaq.
- 6.3. Rezervasiya prosesi zamanı Kart Sahibinin rezervasiya tələbini təmin etmək üçün cəhd edilir, amma həmişə rezervasiyaya zəmanət verilmir və rezervasiya İcraçının resurslarının mövcudluğundan və Çatbota əlçatan olan məlumatdan asılıdır.
- 6.4. Kart Sahibi rezervasiya edərkən Çatbotda tələb oluna biləcəyi kimi dəqiq və tam məlumat təqdim etməlidir. Kart Sahibinin qeyri-dəqiq və ya natamam məlumat təqdim etməsi səbəbindən ortaya çıxan nəticələrə görə nə Təşkilatçı, nə də İcraçı məsuliyyət daşımır və rezervasiya zamanı belə qeyri-dəqiq və ya natamam məlumat təqdim olunduqda Kart Sahibinə xidmət göstərilməsindən imtina oluna bilər.
- 6.5. Kart növü, əvvəlki istifadə, dövriyyə kimi faktorlara görə rezervasiya prosesinin nəticəsi dəyişə bilər. Rezervasiya Çatbota müvafiq Kart Sahibi barədə məlum olan məlumat əsasında əvvəlcədən müəyyən edilmiş protokollarla tənzimlənən avtomatlaşdırılmış əməliyyat üzrə baş verir. Təmin olunan rezervasiya prosesindən kənar əlavə təsdiq yoxlamaları nə Təşkilatçı, nə də İcraçı tərəfindən təmin edilə bilməz.
- 6.6. İstifadəçi rezerv olunmuş Xidmətləri istifadə etmədikdə belə istifadə olunmama səbəbindən asılı olmayaraq (icra yerinə gəlməmə ("no-show"), müvafiq uçuşun ləğvi, vaxtının dəyişməsi, ya da başqa vaxta keçirilməsi, tətbiq olunan qanunvericiliyin və bu Qaydaların pozulması, Çatbotla əlaqədar texniki problem, Aeroportun işində dəyişiklik də daxil olmaqla, lakin bu səbəblə məhdudlaşmayaraq) geri qaytarılmır, bərpa olunmur, yaxud da kompensasiya olunmur.

- 6.7. Rezervasiya prosesinin təqdim etdiyi nəticə qəti və yekundur, müzakirəyə, mübahisəyə və ya şikayətə açıq deyil.
- 6.8. İstifadəçi Xidmətləri istifadə etməzdən əvvəl rezervasiyanın sübutunu və detallarını İcraçıya təqdim etməlidir.

## **7.0. XİDMƏTLƏRİN TƏSVİRİ**

- 7.1. Rezevasiyanı tamamlamış İstifadəçilər üçün Xidmətlər aşağıdakılardan ibarətdir:
  - 7.1.1. Aeroportdan uçub gedən İstifadəçinin nəqliyyat vasitəsinin (yaxud İstifadəçini daşıyan nəqliyyat vasitəsinin) məlumatlarının təhlükəsizlik məntəqəsinə təqdim edilməsi və xüsusi keçidlə (1-ci zolaq) Zalın qarşısına girişinin təşkili.
  - 7.1.2. Zalın xarici girişində həmin nəqliyyat vasitəsinin qarşılınması.
  - 7.1.3. Xüsusi girişlə İstifadəçinin Zala girişi.
  - 7.1.4. Zalın girişində İstifadəçinin Aeroport təhlükəsizlik məntəqəsindən keçidinin təşkili.
  - 7.1.5. Zalın girişində İstifadəçinin qarşılınması və uçuş üçün zəruri sənədlərinin yoxlanılması.
  - 7.1.6. İstifadəçinin uçaçağı ölkənin viza tənzimləməsi, hava nəqliyyatında daşınması qadağan olunan əşyalar, uçuş sinfinin yüksəldilməsinin mümkünlüyü barədə məlumatlandırılması.
  - 7.1.7. Portye xidməti, yəni Zalın girişindən baqaj toplama məntəqəsinə daşımaq üçün işçinin ayrılması. Rezervasiyaya müvafiq olaraq İstifadəçi baqaj paketləməsi üçün uyğun olduqda İstifadəçinin bir baqajı portyer tərəfindən paketləmə məntəqəsinə və paketləmədən sonra baqaj toplama nöqtəsinə daşınır.
  - 7.1.8. İstifadəçinin və baqajının uçuş üçün qeydiyyatının birbaşa Zalda təşkili, baqajın rəsmiləşdirilməsi və emalı üzrə, habelə İstifadəçinin təyyarənin prioritet oturacaqlarında yerləşdirilməsi üzrə dəstək.
  - 7.1.9. Uçuşa qeydiyyat prosesi tamamlandıqdan sonra İstifadəçi xüsusi sürətli xətdən istifadə edilməklə 3-cü mərtəbəyə müşayiət olunur. Burada İstifadəçi növbəti təhlükəsizlik yoxlanışından, yəni X-ray yoxlanışı, gömrük və sərhəd nəzarətindən keçir.
  - 7.1.10. Uçuşqabağı prosedurların tamamlanmasından sonra İstifadəçi uçuş qapısına müşayiət olunur. İstifadəçi həm də tələb etdiyi halda müvafiq zala müşayiət oluna bilər.
  - 7.1.11. İstifadəçi məhdud hərəkət qabiliyyətli olduqda xidmətin müvafiq texnologiyaya uyğun olaraq təşkili.
- 7.2. Məhdud hərəkət qabiliyyətli sənişinlər üçün xidmətlər rezervasiya zamanı tələb olunmalıdır.
- 7.3. İcraçının Xidmətlər göstərilməzdən əvvəl İstifadəçilərin şəxsiyyətini və rezervasiyasının təsdiqləmək hüququ var.

## **8.0. XİDMƏTLƏRİN QIYMƏTİ**

- 8.1. Xidmətlərdən bu Qaydalara uyğun istifadə edilsə, İstifadəçilər Xidmətlərin göstərilməsi üçün heç bir xərc çəkmirlər. Xidmətin göstərilməsi üzrə məsələlər Təşkilatçı və İcraçı arasındakı müqavilə ilə tənzimlənir.

## **9.0. İSTİFADƏÇİLƏRİN VƏZİFƏLƏRİ**

- 9.1. İstifadəçi bütün tətbiq olunan Aeroport tənzimləmələrinə və təhlükəsizlik prosedurlarına riayət etməlidir. Xidmətlərin icrası zamanı İcraçının əməkdaşları və ya Xidmət göstərən personal tərəfindən verilən göstərişlərə riayət etmək məcburidir.
- 9.2. İcraçı aşağıdakıların hər hansı bir kateqoriyaya aid istənilən İstifadəçi üçün Xidmətlər göstərməmək və Xidmətlərdən kənarlaşdırmaq hüququnu özündə saxlayır:
- 9.2.1. Alkoqol və ya dərman/maddələrin təsiri altında olmaq.
  - 9.2.2. Pozucu, təhqiredici, yaxud da təhdidedici davranmaq.
  - 9.2.3. İşçiləri və ya təhlükəsizlik heyətinin göstərişlərinə riayət etməmək.
  - 9.2.4. Qaydaların hər hansı bəndini, yaxud da tətbiq olunan qanunvericiliyi və ya tənzimləmələri pozmaq.
- 9.3. İstifadəçinin təqsirinə görə xidmət göstərilməkdən imtina olunmağa və ya xidmətdən kənarlaşdırılmağa görə rezervasiya və ya istifadə haqqı bərpa olunmur.
- 9.4. Hər bir İstifadəçi Xidmətlərin göstərilməsi və ya Xidmətlər daxilində təqdim olunan hər hansı vasitələrin istifadəsi zamanı ən yuxarı diqqət və qayğı standartına riayət etməlidir. Hər İstifadəçi bu Qaydaların pozulması da daxil onun Xidmətləri istifadəsindən yaranan zərərlər və ya xərclər üçün məsuliyyət daşıyır.

## **10.0. ŞİKAYƏTLƏR**

- 10.1. Təşkilatçı İstifadəçilərin Xidmətlərlə bağlı təcrübələri barədə rəylərinə dəyər verir, İcraçı ilə məsləhətləşmələr əsasında Xidmətlər keyfiyyətinin davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi üçün çalışır.
- 10.2. Kart Sahibləri bu Qaydaların tətbiqi və icrası ilə bağlı şikayətlərini öz adlarını, Visa premium kartının nömrəsini və kateqoriyasını, emitent bankı, Xidmətin göstərilmə tarixini və vaxtını, şikayətin təsvirini, habelə şikayəti həll etməyə kömək edə biləcək hər hansı digər müvafiq məlumatları yazmaqla aşağıda göstərilən Təşkilatçının hüquqi ünvanına məktub olaraq göndərə bilərlər:

Ünvan: Azərbaycan, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İnşaatçılar prospekti 28, AZ1000.  
Diqqətinə:                     .

## **11.0. TƏŞKİLATÇI, İCRAÇI VƏ VISA-NIN ROLU**

- 11.1. Təşkilatçı bu Qaydalara və onunla İcraçı arasında bağlanmış müvafiq müqaviləyə uyğun olaraq Xidmətlərin göstərilməsini təşkil etməkdən məsuldur.
- 11.2. Xidmət yalnız REZERVASIYA qaydasına uyğun olaraq rezerv olunmuş İstifadəçilər üçün ödənişsiz əsasda təşkil edilir və Təşkilatçı birbaşa olaraq Xidmətlərin göstərilməsində iştirak etmir. İstifadəçilərin Xidmətlərdən istifadə etməsi İstifadəçilər ilə Təşkilatçı arasında müqavilə münasibətləri yaratmır və belə istifadə Təşkilatçı üçün heç bir məsuliyyət yaratmır. Təşkilatçı Xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı yaranan hər hansı məsələyə görə heç bir məsuliyyət daşımır. Təşkilatçı, eləcə də onun hər hansı aidiyyəti və əlaqəli şəxsi İstifadəçilər və İcraçı arasında Xidmətlərlə bağlı yaranan hər hansı mübahisə və ya iddialara görə məsuliyyət daşımır.
- 11.3. İstifadəçilər və İcraçı arasındakı münasibət onların mülki hüquq münasibətlərinin ayrı-ayrı subyektləri kimi iştirak etdiyi müstəqil və qeyri-müqavilə xarakterli münasibət kimi nəzərə alınmaqla Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq tənzimlənir və şərh edilir.
- 11.4. "Visa International Service Association", eləcə də onun hər hansı aidiyyəti və ya əlaqəli şəxsi Xidmətlərin təşkilatçıları deyil, Xidmətlərin göstərilməsində iştirak etmir, Təşkilatçının Qaydalara, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə riayət etməsinə görə, habelə Xidmətlərlə bağlı ortaya çıxıb biləcək hər hansı iddiaya görə heç bir məsuliyyət daşımır. "Visa International Service Association", eləcə də onun hər hansı aidiyyəti və ya əlaqəli şəxsi Təşkilatçı tərəfindən təşkil edilmiş Xidmətin keyfiyyəti, rezervasiya prosesi, istifadəsi ilə bağlı məsələlər də daxil olmaqla, lakin

bununla məhdudlaşmayaraq, Xidmətlə bağlı hər hansı iddia, zərər, itki və ya mübahisələrə görə məsuliyyət daşımır.

## **12.0. FƏRDİ MƏLUMATLAR**

- 12.1. İstifadəçi Xidmətləri istifadə edərək və ya istifadə etməyə cəhd edərək, Çatbot vasitəsilə baxıla bilən məxfilik siyasətinə uyğun olaraq rezervasiya və müştəri xidmətləri üçün Çatbot kimi avtomatik sistemlər tərəfindən istifadə də daxil, amma bunlarla məhdudlaşmayaraq fərdi məlumatların toplanmasına və emalına icazə verir.

## **13.0. ƏLAVƏ VƏ DÜZƏLİŞLƏR**

- 13.1. Təşkilatçı bu Qaydaları istənilən vaxt dəyişdirmək və ya yeniləmək hüququnu özündə saxlayır və belə dəyişikliklər və yeniləmələr [ ] ünvanında dərc edilən kimi qüvvəyə minir.