«Qazaqstan Catering Solutions» ЖШС және «Qazaqstan Catering Solutions GUW» ЖШС
Бас директорының 2025 жылғы 17 желтоқсандағы № 2025-04/legal бұйрығымен бекітілді

QCS КОМПАНИЯСЫНЫҢ БОРТТЫҚ ТАМАҚТАНДЫРУ МЕН СЕРВИСТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУГЕ АРНАЛҒАН ШАРТТЫҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ

Осы Жалпы шарттар туралы келісім (бұдан әрі - Келісім) борттық тамақтандыру және сервистік қызмет көрсету жөніндегі қызметтерді (бұдан әрі - Қызметтер) көрсету тәртібін, сондай-ақ Жарғы негізінде әрекет ететін Бас директор Дидар Маратұлы Шаухаров тұлғасында бұдан әрі «Өнім беруші» деп аталатын «Qazaqstan Catering Solutions» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі мен бұдан әрі «Тапсырыс беруші» деп аталатын Қызметтерді тұтынушы, Бірлесіп «Тараптар» деп аталатындар арасындағы өзара құқықтар, міндеттер және өзара қарым-қатынастар тәртібін айқындайды.

1. Осы құжат Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-бабына сәйкес жария оферта болып табылады. Тапсырыс берушінің конклюденттік іс-әрекеттер жасауы, Өнім берушіге Қызметтер көрсетуге тапсырыс жіберуі Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 396-бабына сәйкес осы Келісімнің шарттарын толық және сөзсіз қабылдау (акцепт) болып есептеледі.

1. ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ

1.1. Өнім беруші Тапсырыс берушіге борттық тамақтандыру және сервистік қызмет көрсету жөніндегі қызметтерді, сондай-ақ Тапсырыс беруші тапсырыс беруі мүмкін өзге де қосымша қызметтерді көрсетуге міндеттенеді, ал Тапсырыс беруші осы Келісімде көзделген тәртіппен және шарттарда көрсетілген қызметтерді қабылдауға және оларға ақы төлеуге міндеттенеді.

1.2. Осы Келісім Тараптар арасындағы қатынастарға Тараптар арасында жасалған өзге де шарттар болмаған кезде ғана қолданылады.

2. ТАПСЫРЫСТАР

2.1. Осы Келісімнің 1-тармағына сәйкес Тапсырысты жіберу Тапсырыс берушінің осы Келісімге қосылуға келісімін білдіру болып есептеледі.

2.2. Тапсырыс деп Тапсырыс берушіден жазбаша, электрондық поштаны, факсимильдік байланысты және мазмұнынан Тапсырыс берушінің Өнім берушінің қызметтерін пайдалану ниетін біржақты айқындауға болатын өзге де байланыс құралдарын қоса алғанда, кез келген нысанда алынған ақпарат, сондай-ақ Қызмет көрсетудің көлемі, орны және Қызметтерді тиісінше көрсету үшін қажетті өзге де мәліметтер түсініледі.

2.3. Тапсырыс беруші Өнім берушіге өзінің рейстерінің кестесі, әуе кемелерінің түрлері мен құрастырылымы, рейстердің нөмірлері туралы, сондай-ақ ұшу кестесіндегі барлық өзгерістер туралы ақпарат беруге міндеттенеді.

2.4. Тапсырыс беруші Өнім берушіге электрондық пошта немесе факс арқылы тамақтандыру тапсырысы бойынша мынадай ақпаратты ұсынады:

- Алдын ала тапсырыс: ұшуға дейін 12 сағаттан кешіктірмей;
- Растайтын тапсырыс: ұшуға дейін 6 сағаттан кешіктірмей;
- Түпкілікті тапсырыс: S/S - 2 порциядан, Y/S - 2 порциядан аспайтын өзгерістер (халықаралық рейстердің ұшуына дейін 3 сағаттан кешіктірмей және ішкі рейстердің ұшуына дейін 2 сағаттан кешіктірмей);
- Арнайы тамақтандыру: ұшуға дейін 24 сағаттан кешіктірмей.

Тамақтану тапсырысында мынадай мәліметтер болуы тиіс:

- әуе кемесінің түрі;
- әуе кемесінің тіркеу нөмірі;
- әрбір қызмет көрсету сыныбы бойынша тамақтану саны;
- арнайы тамақтанудың түрі, саны және сыныбы (бар болса);
- экипаж үшін тамақ саны.

2.5. Ұшар алдындағы соңғы минуттарда қызмет көрсету/тамақ беру

Өнім беруші Тапсырыс берушінің рейстеріне қызмет көрсетуді тамақтандырудың чек-парағына және мәзірдің келісілген ерекшеліктеріне сәйкес жүзеге асырады. Тапсырыс берілген тамаққа қосымша Өнім беруші қажет болған жағдайда бизнес-сыныптың 2 порциясы және эконом-сыныптың 2 порциясы көлемінде халықаралық рейстер үшін әуе кемесінің ұшуына дейін 40 минуттан кешіктірмей және ішкі рейстер үшін ұшуға дейін 30 минуттан кешіктірмей қосымша тамақ жеткізуді жүзеге асырады.

Пайдаланылмаған резервтік тамаққа Авиакомпания оның құнының 50% -ы мөлшерінде ақы төлейді.

2.6. Әуе кемесінің түрін ауыстыру

Тапсырыс беруші әуе кемесінің үлгісін ауыстыру туралы Өнім берушіні рейстің ұшу уақытына дейін 4 сағаттан кешіктірмей хабардар етуге міндетті. Егер әуе кемесінің типін ауыстыру мәзірді өзгертумен бір мезгілде жүзеге асырылса, тиісті ақпарат ұшуға дейін 6 сағаттан кешіктірілмей ұсынылуы тиіс.

Уақтылы хабарламаған кезде Өнім беруші бұрын тапсырыс берілген тамақты тиеуді жүзеге асырады.

2.7. Өнім берушіде борттық тағамды дайындау сәтінде рационның қандай да бір компоненті болмаған жағдайда, Өнім беруші рационның жалпы құны сақталған жағдайда, жоқ компонентті Өнім берушінің ассортиментінен ұқсас не дайын тағаммен ауыстыруға құқылы.

3. РЕЙСТІ ТОҚТАТУ ЖӘНЕ ТАПСЫРЫС КӨЛЕМІН АЗАЙТУ

ЭЛЕКТРМЕН ЖАБДЫҚТАУ

3.1. Рейсті толық көлемде тоқтату

Өнім беруші белгіленген кестеге сәйкес әуе кемесінің ұшу уақытына дейін 6 сағаттан кешіктірмей жазбаша хабарлама алған жағдайда, Өнім беруші тамақтануға және ілеспе қызметтерге тапсырысты толық жоюды ақысыз қабылдайды.

Тапсырыс күшін жойған жағдайда: 5 сағат 59 минуттан аз, бірақ ұшуға дейін 1 сағат 59 минуттан артық бұрын тез бұзылатын өнімдер құнының 50% -ы төленуге тиіс;

Тапсырыс күшін жойған жағдайда: ұшуға дейін кемінде 1 сағат 59 минут бұрын тез бұзылатын өнімдер құнының 100% төлеуге жатады.

Арнайы тамақтануға тапсырысты тоқтатқан кезде ұшуға дейін 6 сағаттан аз уақыт қалғанда осындай тамақтану құнының 100% -ы төленуге тиіс.

Авиакомпанияның ақы төлеу жөніндегі міндетіне әкеп соғатын тапсырыстың күшін жоюды әуежайдың DSA деректері негізінде Өнім беруші ресімдейді.

3.2. Тапсырыс көлемін азайту

Тапсырыс беруші жазбаша хабарлама жіберген жағдайда Өнім беруші тамақтану тапсырысының көлемін азайтуды мына үлгіде қабылдайды:

- ұшуға дейін 3 сағаттан артық, ақысыз;

- ұшуға кемінде 3 сағат қалғанда алынса, тапсырыстың қысқартылған көлемі құнының 100% мөлшерінде төленуге тиіс.

4. ШОТТАРДЫ ТӨЛЕУ ЖӘНЕ ҰСЫНУ

4.1. Өнім беруші нақты көрсетілген Қызметтер үшін шот ұсынады және Тапсырыс беруші оларды Қызметтер көрсетілген күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде төлейді.
Өнім беруші сондай-ақ «Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ-ның атына осы Келісім бойынша көрсетілген Қызметтер құнынан бөлек көрсетілген Қызметтер құнының 14 (он төрт) % мөлшерінде Өнім беруші төлейтін ауыспалы төлемді (бұдан әрі - Ауыспалы төлем) ұсынады, ал Тапсырыс беруші төлейді. Ауыспалы төлемге қосылған құн салығы (ҚҚС) салынады.
4.2. Егер оларды төлеуді әуежай әкімшілігі немесе мемлекеттік органдар талап етсе және Өнім беруші Тапсырыс берушінің атынан төлейтін болса, Тапсырыс беруші Өнім берушіге салықтар мен алымдарды, сондай-ақ әуежайдағы өзге де шығыстарды өтейді.
4.3. Қызметтердің құны Тапсырысты алу сәтіндегі Өнім берушінің қолданыстағы бағаларымен айқындалады.
4.4. Тапсырыс беруші төлем бойынша міндеттемелерді келісілген мерзімде орындамаған жағдайда, Өнім беруші барлық берешекті толық өтеу сәтіне дейін Қызметтерді көрсетуді толық немесе ішінара тоқтата тұруға құқылы. Мұндай тоқтата тұру осы Келісімді бұзу болып саналмайды және Өнім беруші тарапынан айыппұл санкцияларын салуға, залалдарды өндіріп алуға немесе өзге де жауаптылыққа әкеп соқпайды.

5. САПА КЕПІЛДІКТЕРІ

5.1. Өнім беруші осымен Авиакомпанияға Авиакомпанияның нұсқаулықтарына сәйкес әуе кемесінің бортына тамақты уақтылы жеткізуге кепілдік береді.
5.2. Осы тармақтың талаптары орындалмаған жағдайда Өнім беруші мыналарға кепілдік береді:

- Өнім берушінің кінәсінен болған 15 минуттан астам кідіріс кезінде әуе кемесіне тегін қызмет көрсету;
- Өнім берушінің кінәсінен болған 10 минуттан астам кідіріс кезінде қызмет көрсету құнының 50% мөлшеріндегі жеңілдік.

5.3. Өнім беруші әуежайды басқару органдарының, авиациялық қауіпсіздік қызметтерінің, диспетчерлік қызметтердің іс-әрекеттерінен немесе шешімдерінен, перронға кіруді шектеуден, әуе кемесі тұрағының өзгеруінен, арнайы операциялар жүргізуден не Өнім берушінің ақылға қонымды бақылауынан тыс өзге де мән-жайлардан туындаған міндеттемелерді кешіктіргені немесе орындамағаны үшін жауапты болмайды.
5.4. Қызметтер көрсетудің сапасына, санына немесе уақтылы көрсетілуіне байланысты кез келген шағымдарды немесе келіспеушіліктерді Тапсырыс беруші Өнім берушіге тиісті ұшып шығудан немесе рейс келгеннен кейін он екі (12) сағат ішінде тек жазбаша нысанда жіберуі және негізделген құжаттамалық дәлелдемелермен расталуы тиіс. Мұндай талапты көрсетілген мерзімде және/немесе растайтын құжаттарсыз ұсынбау Тапсырыс берушінің Қызметтерді ескертулерсіз сөзсіз қабылдауы болып саналады және Тапсырыс берушіні осындай Қызметтерге қатысты кандай да бір ұстап қалулар, есептеулер немесе өзге де талаптар қою құқығынан айырады.

6. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

6.1. Тараптар құпия
ақпаратты жария етпеуге және оны осы Келісім бойынша міндеттемелерді орындау мақсатында пайдаланбауға міндеттенеді. Құпия ақпаратты алған Тарап оны қорғау жөнінде өзінің құпия ақпаратын қорғау үшін қолданатын шаралардан кем емес қатаң шаралар қабылдауға міндеттенеді..
6.2. Осы бөлімде белгіленген Тараптардың міндеттемелері осы Келісімнің қолданылу мерзімі ішінде, сондай-ақ ол тоқтатылғаннан кейін 3 (үш) жыл ішінде қолданылады.

7. ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ШЫҒЫНДАРДЫ ӨТЕУ

7.1. Өнім беруші Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес осы Келісім бойынша міндеттемелерді кез келген орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Авиакомпания алдында толық жауапты болады.
7.2. Өнім беруші Авиакомпания өнімінің кез келген ақаулары үшін не осындай жауапкершілік Өнім берушінің осы Келісім бойынша өз міндеттемелерін орындамауының не тиісінше орындамауының салдары болып табылатын жағдайларды қоспағанда, Авиакомпанияның өзінің осындай өніміне немесе үшінші тұлғаларға келтірілген кез келген залал немесе залал үшін жауапты болмайды.

8. ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ ЖӘНЕ БҰЗУ

8.1. Осы Келісім Өнім беруші Тапсырысты алған сәттен бастап күшіне енеді және Тараптар осы Келісім бойынша өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданылады.
8.2, Осы Келісім екінші Тарапқа бұзу болжанған күнге дейін кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күн бұрын жазбаша хабарлама жіберілген жағдайда біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін.
8.3, Осы Келісімді бұзу Өнім берушінің бұзу күшіне енген күнге дейін қабылдаған Тапсырыстарына әсер етпейді. Егер Тараптар жазбаша нысанда тікелей өзгеше келіспесе, мұндай Тапсырыстар жарамды болып қалады және осы Келісімнің шарттарына сәйкес орындалуға және төленуге тиіс.

9. ФОРС-МАЖОРЛЫҚ ЖАҒДАЙЛАР

9.1. Егер мұндай орындамау еңсерілмейтін күш мән-жайларының (бұдан әрі - форс-мажорлық мән-жайлар) басталу, яғни Келісімнің қолданылуы кезеңінде туындаған, олардың әсеріне түскен, оларға нақты әсер ете алмаған және оларды ақылға қонымды болжай алмаған Тарап (бұдан әрі - Зардап шеккен тарап) мыналарды: су тасқыны, жер сілкінісі, жанартаулардың атылуы және өзге де дүлей зілзалалар, соғыстар мен әскери іс-қимылдар, коршауға алулар, импортқа немесе экспортқа тыйым салулар, заңнаманың өзгеруі және өзге де осындай жағдайлар салдарын қоса алғанда, бірақ онымен шектелмейтін төтенше және бұлтартпайтын мән-жайлар әсері болып табылса, Тараптардың ешқайсысы осы Келісім бойынша өз міндеттемелерін белгіленген мерзімде орындамағаны не тиісінше орындамағаны үшін жауапты болмайды.
Өрттер мен ереуілдер Зардап шеккен тараптың кінәлі және/немесе абайсызда әрекеттерінің (әрекетсіздігінің) салдары болып табылмайтын жағдайда форс-мажорлық мән-жайлар деп танылады. Зардап шеккен тарап пайдаланатын жабдықтың және/немесе бағдарламалық камтамасыз етудің жұмысындағы іркілістер және/немесе үзілістер, желілердің және/немесе байланыс құралдарының зақымдануы, егер олар табиғи және/немесе техногендік факторлардың әсерінен туындаған және зардап шеккен тараптың және/немесе үшінші тараптың кінәлі және/немесе абайсызда іс-әрекеттерінің (әрекетсіздігінің) нәтижесі

болып табылмайтын жағдайда ғана форс-мажорлық мән-жайлар деп танылады.

9.2. Зардап шеккен тарап дереу, бірақ кез келген жағдайда форс-мажорлық мін жайлардың туындаған күнінен бастап 3 (үш) күнтізбелік күннен кешіктірмей, екінші Тарапты олардың басталғаны, олардың қолданылуының болжамды мерзімі туралы (мүмкін болған жағдайда), сондай-ақ көрсетілген мән-жайлардың туындауы салдарынан осындай хабарламаны жіберу мүмкін болмайтын жағдайларды қоспағанда, осындай орындау мерзімдерін қоса алғанда, осы Келісім бойынша міндеттемелерді орындауға олардың ықпалы туралы жазбаша нысанда хабардар етуге міндетті.

Форс-мажорлық жағдайлардың қолданылуы тоқтатылғаннан кейін зардап шеккен тарап осы Келісім бойынша міндеттемелерді орындаудың болжамды мерзімін көрсете отырып, екінші Тарапты сол мерзімде жазбаша нысанда хабардар етуге міндетті.

10. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

10.1. Осы Келісімді орындауға, өзгертуге, бұзуға, тоқтатуға және оның жарамдылығына тікелей немесе жанама байланысты барлық даулар мен келіспеушіліктерді Тараптар келіссөздер жолымен реттеуге ұмтылады. Дауды келіссөздер жолымен реттеу мүмкін болмаған жағдайда мұндай даулар Қазақстан Республикасының материалдық және іс жүргізу құқығына сәйкес сот тәртібімен шешілуге жатады.

10.2. Осы Келісімге Қазақстан Республикасының заң тәртібі қолданылуға жатады.

11. ӨНІМ БЕРУШІНІҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ

«Qazaqstan Catering Solutions» ЖШС
БИН: 210340006815
Мекенжай: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 119, борттық тамақ қоймасы, пошта индексі 010000
БИК: HSBKKZKX
Банк: «Қазақстан Халық Банкі» АҚ
ИИК: теңге- 866018871000380141
АҚШ доллары - 106018871000380151
еуро - 316018871000380161
Тел.: +7 (771) 055 78 05
Электрондық пошта: nqz-dispatch@qazcs.kz

Бас директор

_____ **Шаухаров Д.М.**

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ «Qazaqstan Catering Solutions» ЖШС

«Qazaqstan Catering Solutions GUW» ЖШС

РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН ТОО «Qazaqstan Catering Solutions»

ТОО «Qazaqstan Catering Solutions GUW»

Б Ұ Й Р Ы Қ **№2025-04/legal** **П Р И К А З**

г. Астана/Астана қаласы **17 желтоқсан/декабрь/ 2025 ж/г.**

Qazaqstan Catering Solutions және Qazaqstan Catering Solutions GUW ЖШС-лерінде борттық тамақтандыру және сервис қызметтерін көрсету жөніндегі Типтік шарт (GTA) бекіту туралы

Қызметтерді көрсету кезінде құқықтық айқындылықты, шарттық қатынастардың бірізділігін және тәуекелдерді басқаруды қамтамасыз ету мақсатында,

БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Борттық тамақтандыру және сервис қызметтерін көрсету жөніндегі Типтік жалпы шарт (General Terms Agreement, GTA) «Qazaqstan Catering Solutions» ЖШС және «Qazaqstan Catering Solutions GUW» ЖШС үшін бекітілсін.
2. Аталған Типтік жалпы шарт (GTA):
   a. авиакомпаниялармен және өзге де тапсырыс берушілермен қызмет көрсету кезінде;
   b. тапсырыс ресімдеу барысында;
   c. прейскуранттармен және коммерциялық ұсыныстармен бірге міндетті түрде жіберілсін және қолданылсын.
3. Құрылымдық бөлімшелердің басшылары, диспетчерлік қызмет, коммерциялық және заң қызметтері осы бұйрықтың талаптарының орындалуын қамтамасыз етсін.
4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау клиенттермен жұмыс бөлім менеджеріне жүктелсін.
5. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

Об утверждении Типового общего договора (GTA) на оказание услуг бортового питания и сервиса в ТОО «Qazaqstan Catering Solutions» и ТОО «Qazaqstan Catering Solutions GUW»

В целях обеспечения правовой определенности, единообразия договорной практики и минимизации правовых рисков,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Типовой общий договор (General Terms Agreement, GTA) на оказание услуг бортового питания и сервиса для ТОО «Qazaqstan Catering Solutions» и ТОО «Qazaqstan Catering Solutions GUW».
2. Установить, что указанный Типовой договор (GTA):
   a. применяется при оказании услуг авиакомпаниям и иным заказчикам;
   b. направляется заказчикам одновременно с прейскурантом цен и/или коммерческим предложением;
   c. используется в качестве публичного договора-оферты, если иное не согласовано сторонами в письменной форме.
3. Руководителям структурных подразделений, диспетчерской службе, коммерческому и юридическому подразделениям обеспечить соблюдение настоящего приказа.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на менеджера отдела по работе с клиентами.
5. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.

Бас директор/Атқарушы директор **Шаухаров Д.М.**

Генарльный директор/Исполнительный директор **Шаухаров Д.М.**