Утверждено приказом Генерального директора ТОО «Qazaqstan Catering Solutions» и ТОО «Qazaqstan Catering Solutions GUW» № 2025-04/legal от 17 декабря 2025 года.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ БОРТОВОГО ПИТАНИЯ И СЕРВИСНЫХ УСЛУГ КОМПАНИЕЙ QCS

Настоящее Соглашение об общих условиях (далее Соглашение) определяет порядок оказания услуг по бортовому питанию и сервисному обслуживанию (далее Услуги), а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Товариществом с ограниченной ответственностью «Qazaqstan Catering Solutions», именуемым в дальнейшем «Поставщик», в лице Генерального директора Шаухарова Дидара Маратовича, действующего на основании Устава, и потребителем услуг, именуемым в дальнейшем «Заказчик», совместно именуемыми «Стороны».

1. Настоящий документ в соответствии со статьёй 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан является публичной офертой. Совершение Заказчиком конклюдентных действий, направление Поставщику заказа на оказание Услуг, считается полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящего Соглашения в соответствии со статьёй 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

1.1. Поставщик обязуется оказывать Заказчику услуги по бортовому питанию и сервисному обслуживанию, а также иные дополнительные услуги, которые могут быть заказаны Заказчиком, а Заказчик обязуется принимать и оплачивать указанные услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением.

1.2. Настоящее Соглашение применяется к отношениям между Сторонами исключительно при отсутствии иных договоров, заключённых между Сторонами.

2. ЗАКАЗЫ

2.1. В соответствии с пунктом 1 настоящего Соглашения направление Заказа считается выражением согласия Заказчика на присоединение к настоящему Соглашению.

2.2. Под Заказом понимается информация, полученная от Заказчика в любой форме, включая письменную, электронную почту, факсимильную связь и иные средства связи, из содержания которой возможно однозначно определить намерение Заказчика воспользоваться услугами Поставщика, а также объём, место оказания и иные сведения, необходимые для надлежащего оказания Услуг.

2.3. Заказчик обязуется предоставлять Поставщику информацию о расписании своих рейсов, типах и компоновке воздушных судов, номерах рейсов, а также обо всех изменениях в расписании полётов.

2.4. Заказчик предоставляет Поставщику следующую информацию по заказу питания по электронной почте или факсу:

- Предварительный заказ: не позднее чем за 12 часов до вылета;
- Подтверждающий заказ: не позднее чем за 6 часов до вылета;
- Окончательный заказ: изменения не более чем: S/S - 2 порции, Y/S - 2 порции (не позднее чем за 3 часа до вылета международных рейсов и не позднее чем за 2 часа до вылета внутренних рейсов);
- Специальное питание: не позднее чем за 24 часа до вылета.

Заказ питания должен содержать следующие сведения:

- тип воздушного судна;
- регистрационный номер воздушного судна;
- количество питания по каждому классу обслуживания;
- вид, количество и класс специального питания (при наличии);
- количество питания для экипажа.

2.5. Оказание услуг/предоставление питания в последние минуты перед вылетом

Поставщик осуществляет обслуживание рейсов Заказчика в соответствии с чек-листом питания и согласованными спецификациями меню. В дополнение к заказанному питанию Поставщик, при необходимости, осуществляет поставку дополнительного питания в объёме 2 порции бизнес-класса и 2 порции эконом-класса не позднее чем за 40 минут до вылета воздушного судна для международных рейсов и не позднее чем за 30 минут до вылета для внутренних рейсов.

Неиспользованное резервное питание оплачивается Авиакомпанией в размере 50 % от его стоимости.

2.6. Замена типа воздушного судна

Заказчик обязан уведомить Поставщика о замене типа воздушного судна не позднее чем за 4 часа до времени вылета рейса. В случае если замена типа воздушного судна осуществляется одновременно с изменением меню, соответствующая информация должна быть предоставлена не позднее чем за 6 часов до вылета.

При несвоевременном уведомлении Поставщик осуществляет загрузку ранее заказанного питания.

2.7. В случае отсутствия у Поставщика какого-либо компонента рациона на момент приготовления бортового питания Поставщик вправе заменить отсутствующий компонент аналогичным либо готовым блюдом из ассортимента Поставщика при условии сохранения общей стоимости рациона.

3. ОТМЕНА РЕЙСА И УМЕНЬШЕНИЕ ОБЪЁМА ЗАКАЗА

ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ

3.1. Отмена рейса в полном объёме

Полная отмена заказа питания и сопутствующих услуг принимается Поставщиком без взимания платы, при условии получения Поставщиком письменного уведомления не позднее чем за 6 часов до времени вылета воздушного судна согласно установленному расписанию.

В случае отмены заказа: менее чем за 5 часов 59 минут, но более чем за 1 час 59 минут до вылета, подлежит оплате 50 % стоимости скоропортящихся продуктов;

В случае отмены заказа: менее чем за 1 час 59 минут до вылета, подлежит оплате 100 % стоимости скоропортящихся продуктов.

При отмене заказа на специальное питание менее чем за 6 часов до вылета подлежит оплате 100 % стоимости такого питания.

Отмена заказа, влекущая обязанность Авиакомпании по оплате, оформляется Поставщиком на основании данных DSA аэропорта.

3.2. Уменьшение объёма заказа

Уменьшение объёма заказа питания принимается Поставщиком при условии направления Заказчиком письменного уведомления:

- более чем за 3 часа до вылета, без оплаты;
- менее чем за 3 часа до вылета, подлежит оплате в размере 100 % стоимости сокращённого объёма заказа.

4. ОПЛАТА И ВЫСТАВЛЕНИЕ СЧЕТОВ

4.1. Поставщик выставляет счёт за фактически оказанные услуги, и Заказчик оплачивает их в течение 10 (десяти) календарных дней с даты оказания услуг.

Поставщик также выставляет, а Заказчик оплачивает переменный платёж, уплачиваемый Поставщиком в адрес АО «Международный аэропорт Нурсултан Назарбаев», в размере 14 (четырнадцати) % от стоимости оказанных услуг отдельно от стоимости услуг, оказанных по настоящему Соглашению (далее - Переменный платёж). Переменный платёж облагается налогом на добавленную стоимость (НДС).

4.2. Заказчик возмещает Поставщику налоги и сборы, а также иные расходы в аэропорту, если их уплата требуется администрацией аэропорта или государственными органами, и которые Поставщик оплачивает от имени Заказчика.

4.3. Стоимость услуг определяется действующими ценами Поставщика на момент получения Заказа.

4.4. В случае неисполнения Заказчиком обязательств по оплате в согласованные сроки Поставщик вправе приостановить оказание Услуг полностью или частично до момента полного погашения всей задолженности. Такое приостановление не считается нарушением настоящего Соглашения и не влечёт применения штрафных санкций, взыскания убытков или иной ответственности со стороны Поставщика.

5. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

5.1. Поставщик настоящим гарантирует Авиакомпании своевременную доставку питания на борт воздушного судна в соответствии с инструкциями Авиакомпании.

5.2. В случае неисполнения требований настоящего пункта Поставщик гарантирует:

- бесплатное обслуживание воздушного судна при задержке, произошедшей по вине Поставщика, более чем на 15 минут;
- скидку в размере 50 % стоимости обслуживания при задержке, произошедшей по вине Поставщика, более чем на 10 минут.

5.3. Поставщик не несёт ответственности за задержки или неисполнение обязательств, вызванные действиями или решениями органов управления аэропорта, служб авиационной безопасности, диспетчерских служб, ограничениями доступа на перрон, изменением стоянки воздушного судна, проведением специальных операций либо иными обстоятельствами, находящимися вне разумного контроля Поставщика.

5.4. Любые претензии или жалобы, связанные с качеством, количеством или своевременностью оказания Услуг, должны быть направлены Заказчиком Поставщику исключительно в письменной форме в течение двенадцати (12) часов после соответствующего вылета или прибытия рейса и подтверждены обоснованными документальными доказательствами. Непредставление такой претензии в указанный срок и/или без подтверждающих документов считается безусловным принятием Услуг Заказчиком без замечаний и лишает Заказчика права на предъявление каких-либо удержаний, зачётов или иных требований в отношении таких Услуг.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Стороны обязуются не раскрывать конфиденциальную информацию и не использовать её иначе как в целях исполнения обязательств по настоящему Соглашению. Сторона, получившая конфиденциальную информацию, обязуется принимать меры по её защите не менее строгие, чем меры, применяемые ею для защиты собственной конфиденциальной информации.

6.2. Обязательства Сторон, установленные настоящим разделом, действуют в течение срока действия настоящего Соглашения, а также в течение 3 (трёх) лет после его прекращения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ

7.1. Поставщик несёт полную ответственность перед Авиакомпанией за любое неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7.2. Поставщик не несёт ответственности за любые дефекты продукции Авиакомпании либо за любой ущерб или убытки, причинённые такой продукцией самой Авиакомпании или третьим лицам, за исключением случаев, когда такая ответственность является следствием неисполнения либо ненадлежащего исполнения Поставщиком своих обязательств по настоящему Соглашению.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ

8.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента получения Поставщиком Заказа и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Соглашению.

8.2. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто в одностороннем порядке при условии направления письменного уведомления другой Стороне не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

8.3. Расторжение настоящего Соглашения не влияет на Заказы, принятые Поставщиком до даты вступления расторжения в силу. Такие Заказы остаются действительными и подлежат исполнению и оплате в соответствии с условиями настоящего Соглашения, если иное прямо не согласовано Сторонами в письменной форме.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

9.1. Ни одна из Сторон не несёт ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению в установленные сроки, если такое неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы (далее - форс-мажорные обстоятельства), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших в период действия Соглашения, на которые Сторона, подвергшаяся их воздействию (далее - Пострадавшая сторона), не могла реально повлиять и которые не могла разумно предвидеть, включая, но не ограничиваясь: наводнения, землетрясения, извержения вулканов и иные стихийные бедствия, войны и военные действия, блокады, запреты на импорт или экспорт, изменения законодательства и иные подобные обстоятельства.

Пожары и забастовки признаются форс-мажорными обстоятельствами при условии, что они не являются следствием виновных и/или неосторожных действий (бездействия) Пострадавшей стороны. Сбои и/или перерывы в работе оборудования и/или программного обеспечения, используемых Пострадавшей стороной, повреждение линий и/или средств связи признаются форс-мажорными обстоятельствами исключительно в случае,

если они вызваны воздействием природных и/или техногенных факторов и не являются результатом виновных и/или неосторожных действий (бездействия) Пострадавшей стороны и/или третьих лиц.

9.2. Пострадавшая сторона обязана незамедлительно, но в любом случае не позднее 3 (трёх) календарных дней с даты наступления форс-мажорных обстоятельств, уведомить другую Сторону в письменной форме об их наступлении, предполагаемом сроке их действия (при возможности), а также об их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Соглашению, включая сроки такого исполнения, за исключением случаев, когда направление такого уведомления невозможно вследствие наступления указанных обстоятельств.

После прекращения действия форс-мажорных обстоятельств Пострадавшая сторона обязана уведомить другую Сторону в письменной форме в тот же срок, указав предполагаемый срок исполнения обязательств по настоящему Соглашению.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Все споры и разногласия, прямо или косвенно связанные с исполнением, изменением, расторжением, прекращением и действительностью настоящего Соглашения, Стороны стремятся урегулировать путём переговоров. В случае невозможности урегулирования спора путём переговоров такие споры подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с материальным и процессуальным правом Республики Казахстан.

10.2. К настоящему Соглашению подлежит применению право Республики Казахстан.

11. РЕКВИЗИТЫ ПОСТАВЩИКА

ТОО «Qazaqstan Catering Solutions»
БИН: 210340006815
Адрес: город Астана, проспект Кабанбай батыра, 119, склад бортового питания, почтовый индекс 010000
БИК: HSBKKZKX
Банк: АО «Народный Банк Казахстана»
ИИК: тенге- 866018871000380141
доллары США- 106018871000380151
евро - 316018871000380161
Тел.: +7 (771) 055 78 05
Электронная почта: nqz-dispatch@qazcs.kz

Генеральный директор

Дидар Шаухаров

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.**