

ПРИКАЗ
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ
СЕРВИСА
«Fast Line от Visa»

В соответствии с Договором № 84/22 G от 27 октября 2022 г. между ООО "VIP Aviation Services Company" и ООО "Meal for Real"

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания сервиса «Fast Line от Visa».
2. Настоящий приказ вступает в силу 27 октября 2022 года.

Утверждено

Директор ООО «Meal for Real»
Айсель Гусейнова

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА «Fast Line от Visa»

Глава 1. Общие положения

1. Правила оказания сервиса «Fast Line от Visa», отныне будет указан как «Сервис» разработаны в соответствии с Договором № 84/22 G от 27 октября 2022 г между ООО "VIP Aviation Services Company", отныне будет указан как «Аэропорт» и ООО "Meal for Real", отныне будет указан как «Организатор», а также законодательством Азербайджанской Республики, регулируют отношения между Организатором и пользователями Сервиса, отныне будет указан, как «Пользователь», определяют порядок оказания сервиса, права, обязанности и ответственность Организатора и Пользователей.

Глава 2. Объекты Сервиса

2. На первом этаже аэровокзального комплекса «Международный Аэропорт имени Гейдара Алиева», присутствует информационная стойка «Salam Service». На информационной стойке присутствует вывеска с указанием наименования Сервиса. Тексты вывески выполняются на азербайджанском и на английском языках.
3. На информационной стойке «Salam Service», аэровокзального комплекса «Международный Аэропорт имени Гейдара Алиева», должна размещаться информация о наименовании, адресе и телефоне Организатора Сервиса; оказываемых услугах; порядке их предоставления; ограничениях; сроках предоставления сервиса; правах, обязанностях и ответственности Организатора и Пользователей Сервиса.

4. На информационной стойке «Salam Service», аэровокзального комплекса «Международный Аэропорт имени Гейдара Алиева», должны находиться текст правил оказания сервиса, книга замечаний и предложений, которая выдается по первому требованию пользователя.
5. Режим работы оказания Сервиса устанавливается Аэропортом по согласованию с Организатором.
6. Организатор вправе размещать в установленном порядке Аэропорта для рекламных носителей и рекламных сообщений информационно-рекламные указатели в аэровокзальном комплексе «Международный Аэропорт имени Гейдара Алиева», а также в иных местах, удобных для информирования пользователей. На каждом информационно-рекламном указателе указываются логотип и информация о Сервисе.

Глава 3. Сервис

7. Fast Line от Visa — совокупность сервисов для держателей карт Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business и Visa Infinite, оказываемая Аэропортом, указанная в Приложении №1 Договора № 84/22G от 27 октября 2022 г.
8. Период предоставления сервиса - с 27.10.2022 до 31.12.2024 включительно. Период предоставления сервиса может быть изменен, или предоставление сервиса досрочно завершено по взаимному согласию Аэропорта и Организатора. Изменение периода предоставления сервиса, или его досрочное завершение возможны в случае их обнародования на сайте www.visa.com.az
9. Сервисы подразделяются на:

I. Вылет - “Salam Gold Visa”

Услуги сервиса Salam Gold Visa, подразумевающий ускоренный процесс прохождения регистрации и сдачи багажа при вылете по технологии «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева». Сервис также включает в себя получение сервиса упаковки одной единицы багажа для одного пассажира.

II. Прилёт – “Salam Platinum Visa”

Услуги сервиса Salam Platinum Visa, подразумевающий ускоренный процесс прохождения регистрации при прилёте по технологии «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева». Сервис также включает в себя сопровождение пассажира со стороны портье в премиум лаундж в Терминале 2 аэропорта.

10. Держатель карты Visa не несет расходов при оказании ему Сервиса, в случае если доступность сервиса была подтверждена в чат-боте Visa Concierge. Стоимость оказания Сервиса определяется договорными отношениями между Организатором и Аэропортом, является коммерческой тайной, рассчитывается Аэропортом исходя из действительной стоимости оказанных услуг и покрывается Организатором в полном объеме.

Глава 4. Пользователи Сервиса

11. Пользователь Сервиса – держатель платежной банковской карты Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature Business, Visa Signature и Visa Infinite эмитированной азербайджанским банком или банками таких стран - Украина, Беларусь, Казахстан, Сербия, Молдова, Грузия, Туркменистан, Таджикистан, Узбекистан, Кыргызстан, Македония, Албания, Босния и Герцеговина, Косово, Черногория следующий рейсом из «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева» в течении ближайших 24 часов, имеющий при себе все необходимые документы для регистрации на рейс, согласно правилам Авиакомпаний и Аэропорта.
12. Пользователь Сервиса получает доступ к сервисам, описанным в п.9 настоящих Правил для себя и следующих с ним одним рейсом своих детей до 2 лет.

13. Пользователь может воспользоваться Сервисом 1 раз в течении 24 часов с момента последнего использования Сервиса. Для получения дополнительного сервиса на сопровождающего с клиентом – необходимо также предоставить заявку консьержу в идентичном порядке, используя другую карту с релевантным сервисом.
14. В случае отсутствия подтверждения заявки пассажира со стороны консьержа Организатора по техническим причинам, сотрудники аэропорта обязаны на месте сообщить представителям Консьержа о ситуации.

Глава 5. Порядок запроса на оказание Сервиса

15. При оказании Сервиса сотрудники Аэропорта руководствуются внутренними документами, имеющими приоритет над данными Правилами.
16. При предоставлении Сервиса “Salam Gold Visa” Пользователя будет сопровождать агент Аэропорта.

Порядок подачи заявки и оказания Сервиса “Salam Gold Visa”:

- I. Пользователь подаёт заявку на услугу Salam Gold Visa за 12 часов до вылета через чат-бот Visa Concierge и предоставляет информацию:
 - 1) Имя и фамилия пассажира
 - 2) Дата, время и номер рейса
 - 3) Билет
 - 4) Контактный номер пассажира
- II. Получив заявку, Агент Аэропорта сообщает Пользователю, к какому входу Терминала он должен подойти.
- III. Агент Аэропорта встречает Пользователя с табличкой у нужного входа в Терминал и провожает к стойке Salam Service, который также расположен у входа в Терминал 1 или 2.
- IV. Пользователю предлагаются услуги портье. Услуги портье распространяются до стойки регистрации, далее эта услуга оплачивается дополнительно. После этого, агент Аэропорта сопровождает Пользователя к регистрационной стойке ускоренного прохождения. При прохождении регистрации и сдаче багажа на соответствующей стойке, Пользователь Сервиса предъявляет билет(ы) сотруднику аэропорта. При соответствии предъявленных документов, сотрудник аэропорта проводит регистрацию на рейс. Если у Пользователя будут предметы для декларирования, то агент Аэропорта проводит Пользователя к нужной стойке и поможет при заполнении таможенной декларации. Далее пользователь будет направлен в Зону безопасности для ускоренного прохождения досмотра.
- V. Пользователю предлагается сервис упаковки одной единицы багажа, который включен в сервис «Salam Gold Visa», перед до его сдачей на соответствующей стойке.
- VI. При входе в Зону безопасности, Пользователь предоставляет свой посадочный талон для проверки. Необходимо пройти личный досмотр и предоставить ручную кладь для досмотра через рентгеновский аппарат. Далее Пользователь будет направлен к стойке ускоренного прохождения Паспортного контроля.
- VII. На Паспортном контроле Пользователь предоставляет свой посадочный талон для проверки.

- VIII. После проведенных необходимых процедур Пользователя сопровождают в общий зал ожидания на посадку.
- IX. Если Пользователь хочет отказаться от сервиса Fast Line от Visa, то Пользователь должен сообщить об этом за 3 часа до вылета, сообщив об этом в чат-боте Visa Concierge.
17. При предоставлении Сервиса "Salam Platinum Visa" Пользователя будет сопровождать агент Аэропорта. Порядок оказания Сервиса "Salam Platinum Visa":
- I. Пользователь подаёт заявку на услугу Salam Platinum Visa за 12 часов до прилёта через услугу Visa Concierge и предоставляет информацию:
 - 1) Имя и фамилия пассажира
 - 2) Дата, время и номер рейса
 - 3) Билет
 - 4) Контактный номер пассажира
 - 5) При подаче заявки, необходимо указать, что Пользователь является участником акции «Fastline от Visa» как держатель карты Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.
 - II. Агент Аэропорта встречает Пользователя вместе с табличкой у входа в Терминал 1 со стороны перрона.
 - III. Агент Аэропорта сопровождает Пользователя к соответствующей стойке ускоренного прохождения паспортного контроля и проводит регистрацию вне очереди.
 - IV. После ускоренного прохождения паспортного контроля вне очереди, агент Аэропорта сопровождает Пользователя в премиум лаундж в Терминале 2 аэропорта.
 - V. Портье забирает талон на получение багажа у Пользователя. Багаж предоставляется Пользователю со стороны портье. При необходимости предлагается помощь при заполнении таможенной декларации.
 - VI. Если Пользователь хочет отказаться от сервиса FastLine от Visa, то Пользователь должен сообщить об этом за 3 часа до вылета, сообщив об этом в чат-боте Visa Concierge.

Глава 6. Права Пользователей Сервиса

18. Пассажир имеет право:
- i. на получение информации об условиях предоставления Сервиса «Fast Line от Visa» и о технологии оказания Услуг Salam Gold Visa и Salam Platinum Visa в «Международном Аэропорту имени Гейдара Алиева» в соответствии с Договором № 84/22G от 27 октября 2022.; о настоящих Правилах; о режиме предоставления Сервиса;
 - ii. обратиться с Заявлением о не предоставлении Сервиса с копией авиабилета;
 - iii. предъявить претензию, без права требования возмещения причиненных убытков, в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по оказанию Сервиса.

Глава 7. Ответственность Пользователей Сервиса

19. Пользователь Сервиса несет ответственность, предусмотренную законодательством Азербайджанской Республики, за достоверность предоставляемых данных.
20. Пользователь Сервиса гарантирует, что использование Сервиса не связано с предпринимательской деятельностью, за что несет ответственность, предусмотренную законодательством Азербайджанской Республики.

Глава 8. Ответственность Организатора

21. Организатор оказывает Сервис на условиях оказания Услуг «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева» в соответствии с Приложением №1 Договора № 84/22G от 27 октября 2022 г. на территории Аэровокзального комплекса «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева».

Глава 9. Порядок и срок предъявления претензий

22. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию Сервиса пассажир вправе предъявить Организатору претензию, без права требования о возмещении причиненных убытков, которая подлежит рассмотрению в установленном законодательством порядке. В претензии указываются: дата, номер рейса, банк эмитент карты Visa, адрес и полное наименование адресата и отправителя.

23. Претензии могут подаваться в письменном виде в адрес Организатора, на юридический адрес Организатора: Азербайджан, г.Баку, Ясамальский р-н, пр.Строителей 28, AZ1000 на имя исполнительного директора компании – Гусейновой Айсель.

24. Претензии возвращаются без удовлетворения, если:

- а) заявитель не является Пользователем Сервиса;
- б) прошло более 14 дней со дня оказания Сервиса;
- в) отсутствует информация, указанная в п. 25 настоящих Правил.

25. Претензии и жалобы рассматриваются во всех случаях и по результатам расследования обращение классифицируется как обоснованное или необоснованное. В обоих случаях пассажиру отправляется информация о результатах расследования.

26. В случае отказа в удовлетворении претензии или ее частичном удовлетворении Организатор обязан дать обоснованный ответ с указанием причин отказа или ее частичного удовлетворения и возвратить приложенные к претензии документы, а также разъяснить заявителю о его правах.

27. Компания Visa International Service Association и любые ее аффилированные лица не являются Организаторами или организаторами Сервиса и не несут ответственности за соблюдение Организатором Правил, законодательства Азербайджанской Республики, а также не отвечают по претензиям, связанным с Сервисом.