

ПРИКАЗ

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА «Fast Line от Visa»

В соответствии с Договором № 91 /19 G от 27 августа 2019 г. между ООО “VIP Aviation Services Company” и ООО “Frazex”

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания сервиса «Fast Line от Visa».
2. Настоящий приказ вступает в силу 1 октября 2019 года.

Утверждено

Директор ООО «Frazex»
Джамал Хасаев.

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 № 91 /19 G от 27 августа 2019 г между ООО “VIP Aviation Services Company”, отныне будет указан как «Аэропорт» и ООО “Frazex”, 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. Для оформления Сервиса на информационной стойке находится оборудование Организатора согласно Договору безвозмездного временного пользования имуществом от 27 августа 2019 г.
7. 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

8. Fast Line от Visa — совокупность сервисов для держателей карт Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature и Visa Infinite, оказываемая Аэропортом, указанная в Приложения №1 Договора 91 /19 G от 27 августа 2019 г.
9. Период предоставления сервиса - с 15.10.2019 до 30.09.2022 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
10. Сервисы подразделяются на:
 - i. **Вылет - “Salam Gold”**
Услуги сервиса Salam Gold, подразумевающий ускоренный процесс прохождения регистрации и сдачи багажа при вылете по технологии «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева»
 - ii. **Прилёт – “Salam Gold Light”**
Услуги сервиса Salam Gold Light, подразумевающий ускоренный процесс прохождения регистрации при прилёте по технологии «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева»

11. Держатель карты Visa не несет расходов при оказании ему Сервиса, в случае если карта прошла валидацию. 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

12. Пользователь Сервиса – держатель платежной банковской карты Visa Platinum, Visa Platinum 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, 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.

13. Пассажир, для получения статуса Пользователя Сервиса на информационной стойке «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева» подтверждает статус карты Visa через программно-аппаратный комплекс Организатора и предоставляет необходимые для регистрации на рейс документы – паспорт(а) и билет(ы) (в соответствии с п. 2.2.1 Договора № 91 /19 G от 27 августа 2019 г.)

15. 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.

16. Пользователь может воспользоваться Сервисом 1 раз в течении 24 часов с момента последнего использования Сервиса.

17. В связи с пунктами 13 - 16 настоящих Правил, работник Аэропорта:

- i. проверяет билет, сравнивает ФИО на билете и на карте платежной системы Visa с документом, удостоверяющим личность Пассажира;
- ii. проверяет платежную банковскую карту Visa Пассажира через программно-аппаратный комплекс на предмет соответствия настоящим правилам;
- iii. сопровождает Пассажира на соответствующую стойку регистрации авиакомпании.

18. В случае не работоспособности программного-аппаратного комплекса Организатора, в оказании Сервиса может быть отказано.

Глава 5. Порядок запроса на оказание Сервиса

19. При оказании Сервиса сотрудники Аэропорта руководствуются внутренними документами, имеющими приоритет над данными Правилами.

20. При предоставлении Сервиса “Salam Gold” Пользователя будет сопровождать агент Аэропорта.

Порядок подачи заявки и оказания Сервиса “Salam Gold”:

- I. Пользователь подаёт заявку на услугу Salam Gold за 4 часа до вылета через услугу Visa Concierge и предоставляет информацию:
 - 1) Имя и фамилия пассажира
 - 2) Дата, время и номер рейса
 - 3) Контактный номер пассажира
 - 4) При подаче заявки, необходимо указать, что Пользователь является участником акции «Fastline от Visa» как держатель карты Visa Platinum / Platinum Business / Signature / Infinite.
- 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. Пользователю у стойки Salam Service предлагается заранее подготовленный программно-аппаратный комплекс Организатора для валидации платёжной карты Visa Пользователя, для проверки наличия доступных бесплатных проходов. В случае

неуспешной валидации Пользователю предлагается совершить оплату на месте или же пройти стандартную процедуру регистрации на рейс.

- IV. В случае успешной валидации 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), паспорт(а), 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. При входе в Зону безопасности, Пользователь предоставляет свой паспорт и 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.
- VI. На Паспортном контроле Пользователь предоставляет свой паспорт и посадочный талон для проверки.
- VII. После проведенных необходимых процедур Пользователя сопровождают в общий зал ожидания на посадку.
- VIII. Если Пользователь хочет отказаться от сервиса FastLine от Visa, то Пользователь должен сообщить об этом за 2 часа до вылета, позвонив в указанные в пункте 20 (I) номера или написав на электронную почту.

21 . При предоставлении Сервиса “Salam Gold Light” Пользователя будет сопровождать агент Аэропорта.

Порядок оказания Сервиса “Salam Gold Light”:

- I. Пользователь подаёт заявку на услугу Salam Gold за 4 часа до прилёта через услугу Visa Concierge и предоставляет информацию:
- II.
 - 1) Имя и фамилия пассажира
 - 2) Дата, время и номер рейса
 - 3) Контактный номер пассажира
 - 4) При подаче заявки, необходимо указать, что Пользователь является участником акции «Fastline от Visa» как держатель карты Visa Platinum / Platinum Business / Signature / Infinite.
- III. Агент Аэропорта встречает Пользователя вместе с табличкой у входа в Терминал 1 со стороны перрона. Пользователю предлагается пройти валидацию платёжной карты с использованием программно-аппаратного комплекса Организатора , для проверки наличия доступных бесплатных проходов. В случае неуспешной валидации Пользователю предлагается совершить оплату (оплата совершается после прохождении всех процедур в кассе) или пройти стандартную процедуру.
- IV. В случае успешной валидации, Агент Аэропорта сопровождает Пользователя к соответствующей стойке ускоренного прохождения паспортного контроля и проводит регистрацию вне очереди.

- V. После ускоренного прохождения паспортного контроля вне очереди, агент Аэропорта провожает Пользователя в общий зал для получения багажа. 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 2 часа до прилета, позвонив в указанные в пункте 21 (I) номера или написав на электронную почту.

Глава 6. Права Пользователей Сервиса

22. Пассажир имеет право:

- i. на получение информации об условиях предоставления Сервиса «Fast Line от Visa» и о технологии оказания Услуг Salam Gold и Salam Gold Light в «Международном Аэропорту имени Гейдара Алиева» в соответствии с Договором № 91 /19 G от 27 августа 2019 .; 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

23. Пользователь Сервиса несет ответственность, предусмотренную законодательством Азербайджанской Республики, за достоверность предоставляемых данных.

24. Пользователь Сервиса гарантирует, что использование Сервиса не связано с предпринимательской деятельностью, за что несет ответственность, предусмотренную законодательством Азербайджанской Республики.

Глава 8. Ответственность Организатора

25. Организатор оказывает Сервис на условиях оказания Услуг «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева» в соответствии с Приложением №1 Договора Договора № 91 /19 G от 27 августа 2019 г. на территории Аэровокзального комплекса «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева».

Глава 9. Порядок и срок предъявления претензий

26. 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.

27. Претензии могут подаваться в письменном виде в адрес Организатора, на юридический адрес Организатора: Азербайджан, г.Баку, Хатаинский р-н, Babek Plaza, блок "С", 3-ий этаж, AZ1025 на имя исполнительного директора компании – Мамедова Зейнала.

28. Претензии возвращаются без удовлетворения, если:

- i. заявитель не является Пользователем Сервиса;
- ii. прошло более 14 дней со дня оказания Сервиса;

iii. отсутствует информация, указанная в п. 25 настоящих Правил.

29. 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.

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

30. 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.