

НАКАЗ

ПРО ЗАТВЕРДЖЕННЯ ПРАВИЛ НАДАННЯ СЕРВІСУ «Fast Line від Visa»

Відповідно до Договору № 84/22G від 27 жовтня 2022 року між ТОВ «VIP Aviation Services Company» та ТОВ «Meal for Real»

ПОСТАНОВЛЮЄТЬСЯ:

1. Затвердити додані Правила надання сервісу «Fast Line від Visa».
2. Цей наказ набирає чинності з 27 жовтня 2022 року.

Затверджено

Директор ТОВ «Meal for Real»
Айсель Гусейнова

ПРАВИЛА НАДАННЯ СЕРВІСУ «Fast Line від Visa»

Глава 1. Загальні положення

1. Правила надання сервісу «Fast Line від Visa», надалі вказуватимуться як «Сервіс», розроблені відповідно до Договору № 84/22G від 27 жовтня 2022 року між ТОВ «VIP Aviation Services Company», надалі вказуватиметься як «Аеропорт», і ТОВ «Meal for Real», надалі вказуватиметься як «Організатор», а також відповідно до законодавства Азербайджанської Республіки, регулюють відносини між Організатором та користувачами Сервісу, надалі вказуватиметься як «Користувач», визначають порядок надання сервісу, права, обов'язки та відповідальність Організатора та Користувачів.

Глава 2. Об'єкти Сервісу

2. На першому поверсі аеровокзального комплексу «Міжнародний аеропорт імені Гейдара Алієва» працює інформаційний пункт обслуговування «Салам Сервіс». На цьому інформаційному пункті розміщено вивіску з назвою Сервісу. Тексти на вивісці подані азербайджанською та англійською мовами.
3. На інформаційному пункті обслуговування «Салам Сервіс» аеровокзального комплексу «Міжнародний аеропорт імені Гейдара Алієва» має бути розміщена інформація про назву, адресу та телефон Організатора Сервісу; надані послуги; порядок їх надання; обмеження; строки надання сервісу; права, обов'язки та відповідальність Організатора та Користувачів Сервісу.

4. На інформаційній стійці «Салам Сервіс» у відділенні аеропорту «Міжнародний аеропорт імені Гейдара Алієва» мають бути розміщені тексти правил надання сервісу, книга зауважень та пропозицій, яка видається за першим вимогу користувача.
5. Режим роботи надання Сервісу встановлюється Аеропортом за згодою з Організатором.
6. Організатор має право розміщувати в установленому порядку в аеропорту рекламні матеріали та повідомлення на інформаційно-реklamних плакатах у відділенні аеровокзального комплексу «Міжнародний аеропорт імені Гейдара Алієва», а також в інших місцях, зручних для інформування користувачів. На кожному інформаційно-реklamному плакаті зазначаються логотип та інформація про Сервіс.

Глава 3. Сервіс

7. «Fast Line від Visa» — набір послуг для держателів карток Visa Platinum, Visa Signature, Visa Infinite, Visa Platinum Business та Visa Signature Business, які надаються Аеропортом, вказаних у Додатку №1 до Договору № 84/22G від 27 жовтня 2022 року.
8. Період надання сервісу — з 27.10.2022 по 31.12.2024 включно. Період надання сервісу може бути змінений або його надання може бути завершено достроково за взаємною згодою Аеропорту та Організатора. Зміна періоду надання сервісу або його досрочне завершення можливі в разі їх оприлюднення на веб-сайті www.visa.com.az.
9. Послуги поділяються на:

I. Виліт – «Salam Gold Visa»

Послуги сервісу «Salam Gold Visa» передбачають прискорений процес проходження реєстрації та передачі багажу при вильоті за технологією «Міжнародного Аеропорту імені Гейдара Алієва». Сервіс також включає у себе отримання послуги упакування одиниці багажу для одного пасажирів.

II. Прибуття – «Salam Platinum Visa»

Послуги сервісу «Salam Platinum Visa» передбачають прискорений процес проходження реєстрації по прибутті за технологією «Міжнародного Аеропорту імені Гейдара Алієва». Сервіс також включає у себе супровід пасажирів з боку портів в преміум-лаундж у Терміналі 2 аеропорту.

10. Держатель карти Visa не несе витрат при наданні йому Сервісу, у випадку якщо доступність сервісу була підтверджена в чат-боті Visa Concierge. Вартість надання Сервісу визначається договірними відносинами між Організатором та Аеропортом, є комерційною таємницею, розраховується Аеропортом на основі дійсної вартості наданих послуг і повністю компенсується Організатором.

Глава 4. Користувачі сервісу

11. Користувачем Сервісу є держатель платіжної банківської карти Visa Platinum, Visa Signature та Visa Infinite, Visa Platinum Business, Visa Signature Business, що емітована азербайджанським банком або банками таких країн: Україна, Білорусь, Казахстан, Сербія, Молдова, Грузія, Туркменістан, Таджикистан, Узбекистан, Киргизстан, Македонія, Албанія, Боснія і Герцеговина, Косово, Чорногорія, що подорожує рейсом з «Міжнародного Аеропорту імені Гейдара Алієва» протягом наступних 24 годин, маючи при собі всі необхідні документи для реєстрації на рейс відповідно до правил Авіакомпаній та Аеропорта.
12. Користувач Сервісу має доступ до послуг, описаних у пункті 9 цих Правил, для себе та подорожуючих з ним одним рейсом своїх дітей до 2 років.
13. Користувач може скористатися Сервісом 1 раз протягом 24 годин з моменту останнього використання Сервісу. Для отримання додаткового сервісу для супроводжуючого з клієнтом також необхідно подати заявку консьержу в ідентичному порядку, використовуючи іншу карту з відповідним сервісом.

14. У разі відсутності підтвердження заявки пасажира з боку консьєржа Організатора з технічних причин, працівники аеропорту зобов'язані на місці повідомити представникам Консьєржа про ситуацію.

Глава 5. Порядок запиту на надання Сервісу:

15. Під час надання Сервісу співробітники Аеропорту керуються внутрішніми документами, які мають пріоритет перед цими Правилами.

16. Під час надання Сервісу «Salam Gold Visa» Користувача супроводжуватиме агент Аеропорту.

Порядок подання заявки та надання Сервісу «Salam Gold Visa»:

I. Під час подання заявки на послугу «Salam Gold Visa» за 12 годин до вильоту через чат-бот Visa Concierge, Користувач надає таку інформацію:

- 1) Ім'я та прізвище пасажира.
- 2) Дата, час та номер рейсу.
- 3) Квиток.
- 4) Контактний номер пасажира.
- 5) При поданні заявки необхідно вказати, що Користувач є учасником акції "Fastline від Visa" як власник карти Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.

II. Отримавши заявку, Агент Аеропорту повідомляє Користувачу, до якого входу Терміналу він повинен підійти.

III. Агент Аеропорту зустрічає Користувача з табличкою біля потрібного входу до Терміналу і супроводжує до стійки Salam Service, яка також розташована біля входу до Терміналу 1 або 2.

IV. Користувачу пропонуються послуги порт'є. Послуги порт'є поширюються до стійки реєстрації, після чого ці послуги додатково оплачуються. Після цього агент Аеропорту супроводжує Користувача до стійки прискореного проходження реєстрації. Під час реєстрації та передачі багажу на відповідній стійці, Користувач Сервісу пред'являє квиток(и) співробітнику аеропорту. Якщо у Користувача є предмети для декларування, то агент Аеропорту супроводжує Користувача до потрібної стійки і допомагає при заповненні митної декларації. Потім користувача направлять у Зону безпеки для прискореного проходження контролю.

V. Користувачу пропонується послуга упаковки одиниці багажу, яка включена в сервіс «Salam Gold Visa», перед його передачею на відповідній стійці.

VI. При вході до Зони безпеки, Користувач надає свій посадковий талон для перевірки. Необхідно пройти особистий огляд і надати ручну кладь для огляду через рентгеновий апарат. Потім Користувача направлять до стійки прискореного проходження Паспортного контролю.

VII. На Паспортному контролі Користувач надає свій посадочний талон для перевірки.

VIII. Після проведення необхідних процедур, Користувача супроводжують до загального залу очікування на посадку.

IX. Якщо Користувач бажає відмовитися від сервісу «Fast Line від Visa», то він повинен повідомити про це за 3 години до вильоту, зробивши це через чат-бот Visa Concierge.

17. При наданні Сервісу «Salam Platinum Visa» Користувача буде супроводжувати агент Аеропорту. Порядок надання Сервісу «Salam Platinum Visa»:

I. Користувач подає заявку на послугу «Salam Platinum Visa» за 12 годин до прибуття через сервіс Visa Concierge та надає наступну інформацію:

- 1) Ім'я та прізвище пасажир
- 2) Дата, час та номер рейсу
- 3) Квиток
- 4) Контактний номер пасажир
- 5) При подачі заявки необхідно вказати, що Пользователь є учасником акції «Fast Line від Visa» як держатель картки Visa Platinum, Visa Signature, Visa Infinite, Visa Platinum Business, Visa Signature Business.

II. Агент Аеропорту зустрічає Користувача разом з табличкою біля входу до Терміналу 1 зі сторони платформи.

III. Агент Аеропорту супроводжує Користувача до відповідної стійки прискореного проходження паспортного контролю та здійснює реєстрацію без черги.

IV. Після швидкого проходження паспортного контролю без черги агент Аеропорту супроводжує Користувача до преміум лаунджу у Терміналі 2 аеропорту.

V. Портъє отримує талон на отримання багажу від Користувача. Багаж надається Користувачу з боку портъє. При необхідності пропонується допомога у заповненні митної декларації.

VI. Якщо Користувач бажає відмовитися від сервісу «Fast Line від Visa», то Користувач повинен повідомити про це за 3 години до вильоту, зробивши це в чат-боті Visa Concierge.

Глава 6. Права Користувачів Сервісу

18. Пасажир має право:

- I. На отримання інформації про умови надання Сервісу «Fast Line від Visa» та про технологію надання послуг «Salam Gold Visa» і «Salam Platinum Visa» у «Міжнародному аеропорту імені Гейдара Алієва» відповідно до Договору № 84/22G від 27 жовтня 2022 року, про ці Правила та режим надання Сервісу;
- II. Звернутися із Заявою про ненадання Сервісу з копією авіабілета;
- III. Подати претензію без права вимоги компенсації збитків у випадку невиконання або неналежного виконання обов'язків з надання Сервісу.

Глава 7. Відповідальність Користувачів Сервісу

19. Користувач Сервісу несе відповідальність, передбачену законодавством Азербайджанської Республіки, за достовірність наданих даних.

20. Користувач Сервісу гарантує, що використання Сервісу не пов'язане з підприємницькою діяльністю, за що несе відповідальність, передбачену законодавством Азербайджанської Республіки.

Глава 8. Відповідальність Організатора

21. Організатор надає Сервіс на умовах надання Послуг «Міжнародного аеропорту імені Гейдара Алієва» відповідно до Додатка №1 Договору № 84/22G від 27 жовтня 2022 року на території Аеровокзального комплексу «Міжнародного аеропорту імені Гейдара Алієва».

Глава 9. Порядок та термін подання претензій

22. У разі невиконання або неналежного виконання обов'язків з надання Сервісу пасажир має право подати Організатору претензію, без права вимоги щодо відшкодування завданих збитків, яка підлягає розгляду в установленому законодавством порядку. У претензії зазначаються: дата, номер рейсу, банк емітент карти Visa, адреса та повна назва отримувача та відправника.

23. Претензії можуть бути подані у письмовому вигляді на адресу Організатора, на юридичну адресу Організатора: Азербайджан, м. Баку, Ясамальський р-н, проспект Будівельників 28, AZ1000 на ім'я виконавчого директора компанії — Гусейнової Айсель.
24. Претензії повертаються без задоволення у таких випадках:
- а) Заявник не є Користувачем Сервісу;
 - б) Прошло більше 14 днів з моменту надання Сервісу;
 - в) Відсутня інформація, зазначена в п. 25 цих Правил.
25. Претензії та скарги розглядаються у всіх випадках, і після проведення розслідування звернення класифікується як обґрунтоване чи необґрунтоване. У обох випадках пасажир надсилається інформація про результати розслідування.
26. У разі відмови у задоволенні претензії або її часткового задоволення Організатор зобов'язаний надати обґрунтовану відповідь із зазначенням причин відмови або її часткового задоволення та повернути додані до претензії документи, а також роз'яснити заявнику його права.
27. Компанія Visa International Service Association та будь-які її афілійовані особи не є Організаторами або організаторами Сервісу і не несуть відповідальності за дотримання Організатором Правил, законодавства Азербайджанської Республіки, а також не несуть відповідальності за претензії, пов'язані з Сервісом.