

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

В соответствии с Договором № 84/22G 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 № 84/22G 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 Организатораи 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 30.10.2024 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](http://www.visa.com.az)
9. Сервисы подразделяются на:

#### **I. Вылет - “Salam Gold Visa”**

Сервис Salam Gold Visa подразумевает ускоренный процесс прохождения регистрации и сдачи багажа при вылете по технологии «Международного Аэропорта имени Гейдара Алиева». Сервис также включает в себя предоставление сервиса по упаковке одной единицы багажа для имеющего право пассажира и одного ребенка этого пассажира в возрасте от 2 до 12 лет, путешествующего одним рейсом с ним/с ней (по 1 единице багажа на каждого одновременно).

#### **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 детей до 2 лет, а также одного ребенка в возрасте от 2 до

12 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
  - 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. 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. С учетом льгот на услуги упаковки багажа, установленных настоящими Правилами, 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.

Функции, указанные в главе 5, распространяются также на детей Пользователя (в соответствии с требованиями п. 12) без дополнительной оплаты.

#### **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 вернуть 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.