

## ORDIN

### PRIVIND APROBAREA REGULILOR DE PRESTARE A SERVICIULUI „Fast Line de la Visa”

În conformitate cu Acordul Nr. 84/22G din 27 octombrie 2022 dintre „VIP Aviation Services Company” SRL și „Meal for Real” SRL, Compania

DECIDE:

1. Se aprobă Regulile de prestare a serviciului „Fast Line de la Visa” anexate.
2. Prezentul ordin intră în vigoare la data de 27 octombrie 2022.

Aprobat

\_\_\_\_\_  
Director al „Meal for Real” SRL  
Aysel Huseynova

### REGULILE DE PRESTARE A SERVICIULUI „Fast Line de la Visa”

#### Capitolul 1. Prevederi generale

1. Prezentele Reguli de prestare a serviciului „Fast Line de la Visa” (în continuare denumit „Serviciu”) sunt elaborate în conformitate cu Acordul Nr. 84/22G din 27 octombrie 2022 dintre „VIP Aviation Services Company” SRL (în continuare denumită „Aeroport”) și „Meal for Real” SRL (în continuare denumită „Organizator”) și în temeiul legislației Republicii Azerbaidjan, reglementează relația dintre Organizator și Utilizatorul Serviciului (în continuare „Utilizator”), determină procedura de prestare a Serviciului, drepturile, obligațiile și responsabilitățile Organizatorului și ale Utilizatorilor.

#### Capitolul 2. Obiectele Serviciului

2. La etajul 1 al terminalului Aeroportului Internațional Heydar Aliyev există un ghișeu de informații „Salam Service”. Ghișeul de informații are un panou cu denumirea Serviciului. Textul de pe panou este în limba azeră și engleză.
3. Ghișeul de informații „Salam Service” din terminalul Aeroportul Internațional Heydar Aliyev va prezenta informații privind numele, adresa și numărul de telefon al Organizatorului Serviciului, serviciile prestate, procedura de prestare a acestora, restricțiile, termenele de prestare a serviciilor, drepturile, obligațiile și responsabilitățile Organizatorului și ale Utilizatorilor Serviciului.

4. Ghișeul de informații „Salam Service” din terminalul Aeroportul Internațional Heydar Aliyev va avea la dispoziție textul regulilor de prestare a Serviciului și cartea de comentarii și sugestii, care vor fi furnizate la prima cerere a Utilizatorului.
5. Programul de lucru al Serviciului va fi stabilit de către Aeroport de comun acord cu Organizatorul.
6. În conformitate cu procedura stabilită a Aeroportului pentru medii publicitare și mesaje publicitare, Organizatorul are dreptul să plaseze semne de informare și publicitate în terminalul Aeroportului Internațional Heydar Aliyev, precum și în alte locuri convenabile pentru informarea Utilizatorilor. Fiecare semn de informare și publicitate va conține sigla Serviciului și informații privind acesta.

### **Capitolul 3. Serviciu**

7. Fast Line de la Visa reprezintă un set de servicii prestate de Aeroport deținătorilor de cardurile Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business și Visa Infinite, care sunt specificate în Anexa 1 la Acordul Nr. 84/22G din 27 octombrie 2022.
8. Perioada de prestare a Serviciului este de la 27.10.2022 până la 30.10.2024 inclusiv. Perioada de prestare a Serviciului poate fi modificată, sau prestarea Serviciului poate fi încetată înainte de termen, prin acordul reciproc al Aeroportului și al Organizatorului. Modificarea perioadei de prestare a Serviciului sau încetarea acesteia înainte de termen este posibilă doar în cazul publicării informației respective pe pagina web [www.visa.com.az](http://www.visa.com.az).
9. Serviciile se împart în:

#### **I. La plecare — „Salam Gold Visa”**

Serviciul Salam Gold Visa, care presupune procedura accelerată de check-in și predare a bagajelor la plecare, folosind tehnologia Aeroportului Internațional Heydar Aliyev. Serviciul include, de asemenea, ambalarea unui bagaj pentru un pasager.

#### **II. La sosire — „Salam Platinum Visa”**

Serviciul Salam Platinum Visa, care presupune procedura accelerată de check-in la sosire, folosind tehnologia Aeroportului Internațional Heydar Aliyev. Serviciul include, de asemenea, însoțirea pasagerului de către un portar până la salonul premium din Terminalul 2 al aeroportului.

10. Deținătorul cardului Visa nu suportă costuri pentru prestarea Serviciului în cazul în care disponibilitatea Serviciului a fost confirmată în chatbot-ul Visa Concierge. Costul Serviciului este determinat de relația contractuală dintre Organizator și Aeroport, constituie un secret comercial, este calculat de Aeroport în baza costului real al serviciilor prestate și este acoperit integral de Organizator.

### **Capitolul 4. Utilizatorii Serviciului**

11. Utilizatorul Serviciului este deținătorul cardului bancar de plată Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature sau Visa Infinite emis de o bancă din Azerbaidjan, Ucraina, Belarus, Kazahstan, Serbia, Moldova, Georgia, Turkmenistan, Tadjikistan, Uzbekistan, Kârgâzstan, Macedonia, Albania, Bosnia și Herțegovina, Kosovo sau Muntenegru, care zboară din Aeroportul Internațional Heydar Aliyev în următoarele 24 de ore și deține toate documentele necesare pentru check-in pentru zbor în conformitate cu regulile companiilor aeriene și ale Aeroportului.
12. Utilizatorul Serviciului are acces la serviciile descrise în p. 9 al acestor Reguli pentru sine și copiii săi sub 2 ani care iau același zbor.
13. Utilizatorul poate beneficia de Serviciu 1 dată în termen de 24 de ore de la ultima utilizare a Serviciului. Pentru a obține un serviciu suplimentar pentru o persoană însoțitoare, clientul trebuie, de asemenea, să solicite serviciul de la Concierge în mod similar, utilizând un alt card cu serviciul relevant.
14. Dacă, din motive tehnice, Concierge-ul Organizatorului nu a confirmat solicitarea pasagerului, personalul Aeroportului este obligat să informeze reprezentanții Concierge-ului despre situația dată la

fața locului.

## Capitolul 5. Modul de solicitare a Serviciului

15. La prestarea Serviciului, personalul Aeroportului se supune regulamentelor interne care au prioritate față de prezentele Reguli.

16. La prestarea Serviciului „Salam Gold Visa”, Utilizatorul va fi însoțit de un angajat al Aeroportului.

Modul de solicitare și prestare a Serviciului „Salam Gold Visa”:

- I. Utilizatorul va solicita Serviciul „Salam Gold Visa” prin chatbot-ul Visa Concierge cu 12 ore înainte de plecare, furnizând următoarele informații:
    - 1) Numele și prenumele pasagerului
    - 2) Data, ora și numărul zborului
    - 3) Biletul
    - 4) Numărul de contact al pasagerului
    - 5) La solicitarea Serviciului, Utilizatorul trebuie să indice că este participant la promoția „Fast Line de la Visa” ca deținător al unui card Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.
  - II. La primirea solicitării, angajatul Aeroportului va informa Utilizatorul de care intrare în Terminal acesta trebuie să se apropie.
  - III. Angajatul Aeroportului va întâmpina Utilizatorul cu un semn la intrarea corespunzătoare în Terminal și îl va însoți până la ghișeul Salam Service care se află, de asemenea, la intrarea în Terminalul 1 sau 2.
  - IV. Utilizatorului i se vor oferi serviciile unui portar. Serviciile portarului sunt disponibile până la ghișeul de check-in, după care vor fi taxate suplimentar. După aceea, angajatul Aeroportului va însoți Utilizatorul până la ghișeul de check-in accelerat. La check-in și predarea bagajelor la ghișeul corespunzător, Utilizatorul Serviciului va prezenta biletul (biletele) angajatului Aeroportului. Dacă documentele prezentate corespund, angajatul Aeroportului va efectua check-in pentru zbor. Dacă Utilizatorul are articole de declarat, angajatul Aeroportului va însoți Utilizatorul până la ghișeul corespunzător și îl va ajuta să completeze declarația vamală. Apoi, Utilizatorul va fi direcționat către Zona de securitate pentru controlul securității accelerat.
  - V. Utilizatorului i se va oferi serviciul de ambalare a unui bagaj, care este inclus în serviciul „Salam Gold Visa”, înainte de predarea bagajelor la ghișeul corespunzător.
  - VI. La intrarea în Zona de securitate, Utilizatorul trebuie să prezinte cartea de îmbarcare pentru verificare. Utilizatorul va trebui să se supună unei inspecții personale și să prezinte bagajele de mână pentru inspecție cu un aparat cu raze X. Apoi, Utilizatorul va fi direcționat către ghișeul de control accelerat al pașapoartelor.
  - VII. La controlul pașapoartelor, Utilizatorul va prezenta cartea de îmbarcare pentru verificare.
  - VIII. După efectuarea formalităților necesare, Utilizatorul va fi însoțit până la sala generală de așteptare pentru îmbarcare.
  - IX. Dacă Utilizatorul dorește să anuleze serviciul Fast Line de la Visa, acesta trebuie să informeze Organizatorul cu 3 ore înainte de plecare prin chatbot-ul Visa Concierge.
17. La prestarea Serviciului „Salam Platinum Visa”, Utilizatorul va fi însoțit de un angajat al Aeroportului. Modul de prestare a Serviciului „Salam Platinum Visa”:
- I. Utilizatorul va solicita Serviciul „Salam Platinum Visa” prin chatbot-ul Visa Concierge cu 12 ore înainte de sosire, furnizând următoarele informații:

- 1) Numele și prenumele pasagerului
  - 2) Data, ora și numărul zborului
  - 3) Biletul
  - 4) Numărul de contact al pasagerului
  - 5) La solicitarea Serviciului, Utilizatorul trebuie să indice că este participant la promoția „Fast Line de la Visa” ca deținător al unui card Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.
- II. Angajatul Aeroportului va întâmpina Utilizatorul cu un semn la intrarea în Terminalul 1 de partea peronului.
  - III. Angajatul Aeroportului va însoți Utilizatorul până la ghișeul corespunzător de control accelerat al pașapoartelor și va efectua check-in în afara rândului.
  - IV. După trecerea accelerată a controlului pașapoartelor, angajatul Aeroportului va însoți Utilizatorul până la salonul premium din Terminalul 2 al Aeroportului.
  - V. Portarul va colecta chitanța de bagaje de la Utilizator. Bagajele vor fi eliberate Utilizatorului din partea portarului. La necesitate, Utilizatorului i se va oferi asistență la completarea declarației vamale.
  - VI. Dacă Utilizatorul dorește să anuleze serviciul Fast Line de la Visa, acesta trebuie să informeze Organizatorul prin chatbot-ul Visa Concierge cu 3 ore înainte de plecare.

#### **Capitolul 6. Drepturile Utilizatorilor Serviciului**

18. Pasagerul are dreptul:
  - i. să primească informații privind condițiile de prestare a Serviciului „Fast Line de la Visa” și tehnologia de prestare a Serviciilor „Salam Gold Visa” și „Salam Platinum Visa” în Aeroportul Internațional Heydar Aliyev în conformitate cu Acordul Nr. 84/22G din 27 octombrie 2022, privind prezentele Reguli și privind modul de prestare a Serviciului;
  - ii. să depună o cerere privind refuzarea Serviciului, prezentând o copie a biletului său de avion;
  - iii. să depună o reclamație, fără dreptul de a solicita despăgubiri pentru prejudiciul cauzat, în caz de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor de prestare a Serviciului.

#### **Capitolul 7. Responsabilitatea Utilizatorilor Serviciului**

19. Utilizatorul Serviciului este responsabil pentru exactitatea datelor furnizate în conformitate cu legislația Republicii Azerbaidjan.
20. Utilizatorul Serviciului garantează că utilizarea Serviciului nu este legată de activitatea antreprenorială, fiind responsabil pentru declarațiile sale în conformitate cu legislația Republicii Azerbaidjan.

#### **Capitolul 8. Responsabilitatea Organizatorului**

21. Organizatorul prestează Serviciul în condițiile de prestare a Serviciilor Aeroportului Internațional Heydar Aliyev în conformitate cu Anexa 1 la Acordul Nr. 84/22G din 27 octombrie 2022 pe teritoriul complexului aeroportuar al Aeroportului Internațional Heydar Aliyev.

#### **Capitolul 9. Modul și termenele de depunere a reclamațiilor**

22. În caz de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor de prestare a Serviciului, pasagerul are dreptul să depună o reclamație Organizatorului, fără dreptul de a solicita despăgubiri pentru prejudiciul cauzat, care urmează să fie examinată în modul prevăzut de lege. În reclamație se vor indica: data și numărul zborului, banca emitentă a cardului Visa, adresa și numele complet al destinatarului și al expeditorului.

23. Reclamațiile pot fi depuse în scris la adresa juridică a Organizatorului: Azerbaidjan, or. Baku, r-l Yasamal, str-la Stroitelei 28, AZ1000, fiind adresate Directorului executiv Huseynova Aysel.
24. Reclamațiile vor fi respinse în cazul în care:
- a) reclamantul nu este un Utilizator al Serviciului;
  - b) au trecut mai mult de 14 zile de la data prestării Serviciului;
  - c) lipsesc informațiile specificate în p. 25 al prezentelor Reguli.
25. Reclamațiile și plângerile vor fi examinate în toate cazurile și, în baza rezultatelor examinării, vor fi clasificate ca fondate sau nefondate. În ambele cazuri, pasagerului i se vor trimite informații despre rezultatele examinării.
26. În cazul în care reclamația nu este admisă sau este admisă parțial, Organizatorul este obligat să furnizeze un răspuns motivat, indicând motivele neadmiterii sau admiterii parțiale a reclamației, și să returneze documentele atașate reclamației, precum și să informeze reclamantul despre drepturile acestuia.
27. Compania Visa International Service Association și oricare dintre afiliații săi nu sunt Organizatori sau organizatori ai Serviciului și nu sunt responsabili pentru respectarea de către Organizator a Regulilor și a legislației Republicii Azerbaidjan, și nici nu sunt responsabili pentru examinarea reclamațiilor legate de Serviciu.