

## ПРИКАЗ

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА «Fastline от Visa»

в соответствии с договором № 91/19 G от 27 августа 2019 между ООО «VIP Aviation Services Company» и ООО «Frazex» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые правила оказания сервиса «Fastline от Visa».
2. Настоящий приказ вступает в силу 01 октября 2019.

Утверждено

\_\_\_\_\_  
Директор ООО «Frazex»  
Джамал Хасаев

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА «Fastline от Visa»

#### Глава 1. Общие положения

1. Правила оказания сервиса «Fastline от Visa» (будут указаны как сервис), разработаны в соответствии с договором № 91/19 G от 27 августа 2019 между ООО «VIP Aviation Services Company» (будет указан как аэропорт) и ООО «Frazex» (будет указан как организатор), а также законодательством Азербайджанской Республики, регулируют отношения между организатором и пользователем сервиса (будет указан как пользователь), определяют порядок оказания сервиса, права, обязанности и ответственность организатора и пользователя.

#### Глава 2. Объекты сервиса

2. На первом этаже аэровокзального комплекса «Международный аэропорт имени Гейдара Алиева» присутствует информационная стойка Salam Service. На информационной стойке есть вывеска с указанием названия сервиса. Тексты вывески: на азербайджанском и на английском языках.
3. На информационной стойке Salam Service аэровокзального комплекса «Международный аэропорт имени Гейдара Алиева» должна размещаться информация о названии, 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 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.
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 других местах, удобных для информирования пользователей.

На каждом информационно-рекламном указателе указываются логотип и информация о сервисе.

8. Fastline от Visa — совокупность сервисов для держателей карт Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature и Visa Infinite, оказываемых аэропортом, указанных в приложении № 1 договора 91/19 G от 27 августа 2019.

9. Период предоставления сервиса: с 15.10.2019 до 30.09.2020 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 обнаружения на сайте [www.visa.com.az](http://www.visa.com.az).

10. Сервисы:

**1. Вылет – Salam Gold**

Услуги сервиса Salam Gold: ускоренный процесс прохождения регистрации и сдачи багажа при вылете по технологии «Международного аэропорта имени Гейдара Алиева».

**2. Прилет – Salam Gold Light**

Услуги сервиса Salam Gold Light: ускоренный процесс прохождения регистрации при прилете по технологии «Международного аэропорта имени Гейдара Алиева».

11. Держатель карты Visa не несет расходы при оказании ему сервиса, в случае если карта прошла валидацию. Стоимость 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. Пользователь сервиса

12. Пользователь сервиса – держатель платежной банковской карты Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, 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 течение ближайших 24 часов, имеющий при себе все необходимые документы для регистрации на рейс, согласно правилам авиакомпаний и аэропорта.

13. Пассажир для получения статуса "Пользователь 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.

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 течение 24 часов с момента последнего использования сервиса.

17. В связи с пунктами 13 - 16 настоящих правил сотрудник аэропорта:

1. Проверяет билет, сравнивает Ф. И. О. на билете и на карте платежной системы Visa с документом, удостоверяющим личность пассажира.
2. Проверяет платежную банковскую карту Visa пассажира через программно-аппаратный комплекс на предмет соответствия правилам.
3. Сопровождает пассажира к стойке регистрации авиакомпании.

18. В случае неработоспособности программно-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 делает обязательную предварительную заявку по номеру: +994 12 497 27 72, +994 12 497 27 92, +994 50 446 27 72, +994 55 446 27 72 или может обратиться по электронной почте: [reservations@vipavia.az](mailto:reservations@vipavia.az) и предоставить 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/Visa Platinum Business/Visa Signature/Visa Infinite.

Подача заявки должна произойти минимум за 4 часа до вылета.

- 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, которая также расположена у входа в терминал 1 или 2. Пользователю у стойки Salam Service предлагается заранее подготовленный программно-аппаратный комплекс организатора для валидации платежной карты Visa пользователя для проверки наличия доступных бесплатных проходов. В случае неуспешной валидации пользователю предлагается совершить оплату на месте или пройти стандартную процедуру регистрации на рейс.
- IV. В случае успешной валидации пользователю предлагаются услуги портье. Услуги портье распространяются до стойки регистрации, дальше 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 рентген-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 на 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 делает обязательную предварительную заявку по номерам: +994 12 497 27 72, +994 12 497 27 92, +994 50 446 27 72, +994 55 446 27 72 или может обратиться по электронной почте: [reservations@vipavia.az](mailto:reservations@vipavia.az) и предоставить 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/Visa Platinum Business/Visa Signature/Visa Infinite.Подача заявки должна произойти минимум за 4 часа до прилета.
- II. Агент аэропорта встречает пользователя вместе с табличкой у входа в терминал 1 со стороны перрона. Пользователю предлагается пройти валидацию платежной карты с использованием программно-аппаратного комплекса организатора для проверки наличия доступных бесплатных проходов. В случае неуспешной валидации пользователю предлагается совершить оплату (оплата совершается после прохождения всех процедур в кассе) или пройти стандартную процедуру.
- III. В случае успешной валидации 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 провожает пользователя в общий зал для получения багажа. При необходимости предлагается помощь при заполнении таможенной декларации.

- V. Если пользователь хочет отказаться от сервиса «Fastline от Visa», то пользователь должен сообщить об этом за 2 часа до прилета, позвонив на указанный в пункте 21 (I) номер или написав на электронную почту.

#### Глава 6. Права пользователей сервиса

22. Пассажир имеет право:

- i. На получение информации об условиях предоставления сервиса «Fastline 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 непредоставлении 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 пользователя 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 № 91/19 G от 27 августа 2019 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 на адрес организатора, на юридический адрес организатора: Азербайджан, г. Баку, Хатаинский р-н, Babek Plaza, блок С, 3 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 его права.

30. Компания Visa International Service Association и любые ее аффилированные лица не являются организаторами или организаторами сервиса и не несут ответственность за соблюдение организатором правил, законодательства Азербайджанской Республики, а также не отвечают на претензии, связанные с сервисом.