

URDHËR
PËR MIRATIMIN E RREGULLAVE PËR OFRIMIN E SHËRBIMIT
"Fast Line nga Visa"

Në përputhje me Marrëveshjen Nr. 84/22G, të datës 27 tetor 2022, ndërmjet "VIP Aviation Services Company" SHPK dhe "Meal for Real" SHPK.

URDHËROHET:

1. Miratimi i rregullave për ofrimin e shërbimit «Fast Line nga Visa».
2. Ky urdhër hyn në fuqi më 27 tetor 2022.

Miratohet

Drejtori i «Meal for Real» SHPK
Aysel Huseynova

RREGULLAT PËR OFRIMIN E SHËRBIMIT
"Fast Line nga Visa"

Kapitulli 1. Dispozitat e Përgjithshme

1. Rregullat për ofrimin e shërbimit "Fast Line nga Visa", që në vijim do të referohen si "Shërbimi", janë hartuar në përputhje me Marrëveshjen Nr. 84/22G, të datës 27 Tetor 2022, midis "VIP Aviation Services Company" SHPK, që në vijim do të referohet si "Aeroporti" dhe "Meal for Real" SHPK, që në vijim do të referohet si "Organizatori", si dhe me legjislacionin e Republikës së Azerbajxhanit, rregullojnë marrëdhëniet mes Organizatorit dhe përdoruesve të Shërbimit, që në vijim do të referohen si "Përdoruesi", përcaktojnë ofrimin e shërbimit, të drejtat, detyrime dhe përgjegjësitë e Organizatorit dhe Përdoruesve.

Kapitulli 2. Objektet e Shërbimit

2. Në katin e parë të kompleksit të terminalit në "Aeroportin Ndërkombëtar Heydar Aliyev", ka një tavolinë informacioni "Shërbimi Salam". Në tavolinën e informacionit ka një tabelë me emrin e Shërbimit. Tekstet e tabelës janë në gjuhën azerbajxhanase dhe angleze.

3. Informacioni mbi emrin, adresën dhe numrin e telefonit të Organizatorit të Shërbimit, shërbimet e ofruara, procedurat e ofrimit të tyre, kufizimet, kushtet e ofrimit të shërbimit, të drejtat, detyrat dhe përgjegjësitë e Organizatorit të Shërbimit dhe Përdoruesve do të vendosen në tavolinën e informacionit të "Shërbimit Salam" në kompleksin e aeroportit "Aeroporti Ndërkombëtar Heydar Aliyev".

4. Tavolina e informacionit e "Shërbimit Salam" në kompleksin e aeroportit "Aeroporti Ndërkombëtar Heydar Aliyev", do të ketë tekstin e rregullave të shërbimit, librin e vërejtjeve dhe sugjerimeve, të cilat do t'i jepen Përdoruesit, me kërkesën e tij të parë.

5. Mënyra e funksionimit të Shërbimit të ofruar do të caktohet nga Aeroporti në koordinim me Organizatorin.

6. Organizatori ka të drejtën të vendosë shenja informacioni dhe reklama në kompleksin e "Aeroportit Ndërkombëtar Heydar Aliyev", si dhe në vende të tjera të përshtatshme për të informuar përdoruesit, në përputhje me procedurën e vendosur të Aeroportit për mediat reklamuese dhe mesazhet reklamuese. Çdo pjesë informative dhe shenjë reklamuese duhet të ketë logon dhe informacionin rreth Shërbimit.

Kapitulli 3. Shërbimi

7. Fast Line nga Visa - një grup shërbimesh për mbajtësit e kartave Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business dhe Visa Infinite, të ofruara nga Aeroporti, të specifikuara në Shtojcën nr. 1 të Marrëveshjes Nr. 84/22G, të datës 27 tetor 2022.

8. Periudha e ofrimit të shërbimit - nga 27.10.2022 deri më 30.10.2024, e përfshirë. Periudha e ofrimit të shërbimit mund të ndryshohet, ose ofrimi i shërbimit mund të ndërpritet përpara afatit, me marrëveshje të Aeroportit dhe Organizatorit. Periudha e ofrimit të shërbimit mund të ndryshohet ose përfundimi i parakohshëm i saj është i mundur në rast të publikimit të saj në faqen e internetit <https://www.visasoutheasteurope.com/>.

9. Shërbimet ndahen në nën-kategoritë:

i. **Nisjet - "Salam Gold Visa"**

Shërbimi Salam Gold Visa, që përfshin check-inin e përshpejtuar dhe procesin e dorëzimit të bagazhit në nisje duke përdorur teknologjinë e "Aeroportit Ndërkombëtar Heydar Aliyev". Shërbimi përfshin gjithashtu shërbimin e ofruar të paketimit të bagazhit për pasagjerin e përshtatshëm për këtë shërbim dhe një fëmijë të tij nga mosha 2-12 vjeç që udhëton bashkë me të, në të njëjtin fluturim (1 bagazh për secilin prej tyre në të njëjtën kohë).

ii. **Mbërritjet – "Salam Platinum Visa"**

Shërbimi Salam Platinum Visa, që përfshin procesin e kontrollit të përshpejtuar në mbërritje duke përdorur teknologjinë e "Aeroportit Ndërkombëtar Heydar Aliyev". Shërbimi përfshin shërbimin e portierit, ku portieri shoqëron pasagjerin në sallën premium në Terminalin 2 të aeroportit.

10. Mbajtësi i kartës Visa nuk do të përballojë asnjë shpenzim për Shërbimin e ofruar, nëse disponueshmëria e shërbimit është konfirmuar nga Visa Concierge chat-bot. Kostoja e ofrimit të Shërbimit do të përcaktohet nga marrëdhëniet kontraktore ndërmjet Organizatorit dhe Aeroportit, do të jetë sekret tregtar, do të llogaritet nga Aeroporti bazuar në koston aktuale të shërbimeve të ofruara dhe do të mbulohet e gjitha nga Organizatori.

Kapitulli 4. Përdoruesit e Shërbimit

11. Përdoruesi i Shërbimit – mbajtësit e kartave të pagesave bankare Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business dhe Visa Infinite të lëshuara nga banka e Azerbajxhanit ose bankat e shteteve si Shqipëria, Ukraina, Bjellorusia, Kazakistani, Serbia, Moldavia, Gjeorgjia, Turkmenistani, Takhikistani, Uzbekistani, Kirgistani, Maqedonia, Bosnja dhe Hercegovina, Kosova, Mali i Zi, që udhëtojnë në një fluturim nga "Aeroporti Ndërkombëtar Heydar Aliyev" brenda 24 orëve të ardhshme, që disponojnë të gjitha dokumentet e nevojshme për check-inin, sipas rregullave të Linjave Ajrore dhe Aeroportit.

12. Përdoruesi i Shërbimit ka akses në shërbimet e përshkruara në pikën 9 të këtyre Rregullave për veten dhe fëmijët e tij/saj nën moshën 2 vjeç, gjithashtu për një fëmijë të tij/saj nga mosha 2-12 vjeç, që udhëtojnë në të njëjtin fluturim me të.

13. Përdoruesi mund ta përdorë Shërbimin 1 herë brenda 24 orëve nga përdorimi i fundit i Shërbimit. Për të

marrë shërbim shtesë për shoqëruesin e klientit - është gjithashtu e nevojshme të aplikohet në pritesin në një mënyrë identike, duke përdorur një kartë tjetër që e mundëson shërbimin.

14. Në rast se Portieri i Organizatorit nuk e konfirmon kërkesën e pasagjerit për arsye teknike, stafi i aeroportit duhet të informojë përfaqësuesit e Portierit për situatën në vendndodhje.

Kapitulli 5. Procedura për të kërkuar ofrimin e Shërbimit

15. Në kryerjen e Shërbimeve, punonjësit e Aeroportit do t'i referohen dokumenteve të brendshme që kanë përparësi ndaj këtyre Rregullave.

16. Gjatë ofrimit të shërbimit Salam Gold Visa, Përdoruesi do të shoqërohet nga një agjent i Aeroportit.

Procedura për aplikimin dhe përfitimin e shërbimit Salam Gold Visa:

I. Përdoruesi aplikon për shërbimin Salam Gold Visa, 12 orë përpara nisjes nëpërmjet shërbimit Visa Concierge dhe jep informacionin e mëposhtëm:

- 1) Emrin dhe mbiemrin e pasagjerit.
- 2) Datën, orën dhe numrin e fluturimit.
- 3) Biletën e avionit.
- 4) Numrin e kontaktit të pasagjerit.

5) Gjatë aplikimit, është e nevojshme të tregohet se Përdoruesi është pjesëmarrës i promovimit "Fast line nga Visa" si mbajtës i kartës Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.

II. Pas marrjes së aplikimit, Agjenti i Aeroportit informon Përdoruesin në cilën hyrje të Terminalit duhet të paraqitet.

III. Agjenti i Aeroportit takohet me Përdoruesin në hyrjen e kërkuar të Terminalit, nëpërmjet një shenje dhe e shoqëron atë në sportelin e Shërbimit Salam, i cili ndodhet gjithashtu në hyrje të Terminalit 1 ose Terminalit 2.

IV. Përdoruesit i ofrohet një shërbim portieri. Shërbimet e portierit ofrohen deri në sportelin e check-in, më tej ky shërbim paguhet shtesë. Më pas, agjenti i Aeroportit e shoqëron Përdoruesin në sportelin fast-track të check-init. Kur kalon përmes procedurave të kontrollit të check-in dhe dorëzimit të bagazheve në sportelin përkatës, Përdoruesi i Shërbimit duhet t'ia paraqesë biletën(at) e tij/saj punonjësit të aeroportit. Nëse dokumentet e paraqitura përputhen, punonjësi i aeroportit do të bëjë check-in për fluturimin. Nëse Përdoruesi ka artikuj për të deklaruar, agjenti i Aeroportit do ta drejtojë Përdoruesin në sportelin përkatës dhe do ta ndihmojë në plotësimin e deklaratës doganore. Më pas, Përdoruesi do të drejtohet në Zonën e Sigurisë për inspektim të përshpejtuar.

V. Në varësi të disponueshmërisë dhe duke respektuar shërbimin e paketimit të bagazhit siç përcaktohet në këto Rregulla, përdoruesit i ofrohet shërbimi i paketimit të një bagazhi, i cili përfshihet në shërbimin "Salam Gold Visa", përpara se ta kontrollojë atë në sportelin përkatës.

VI. Me hyrjen në Zonën e Sigurisë, Përdoruesi jep kartën e tij/saj të imbarkimit për inspektim. Është e nevojshme t'i nënshtrohet një kontrolli trupor dhe të dorëzojë bagazhin e dorës për inspektim përmes aparatit me rreze X. Më pas, Përdoruesi do të drejtohet në sportelin të shpejtë të Kontrollit të Pasaportave.

VII. Në Kontrollin e Pasaportave, Përdoruesi duhet të paraqesë kartën e tij/saj të imbarkimit për verifikim.

VIII. Pasi të jenë kryer procedurat e nevojshme, Përdoruesi do të shoqërohet në dhomën e përgjithshme të pritjes për imbarkimin.

IX. Nëse Përdoruesi dëshiron të anulojë shërbimin Fast Line nga Visa, Përdoruesi duhet të njoftojë për të, 3 orë përpara nisjes duke shkruar në Visa Concierge Chat Bot.

17. Gjatë ofrimit të Shërbimit "Salam Platinum Visa", Përdoruesi do të shoqërohet nga një agjent i Aeroportit. Procedura për Shërbimin e ofruar Salam Platinum Visa:

I. Përdoruesi aplikon për shërbimin Salam Platinum Visa, 12 orë para mbërritjes nëpërmjet Visa Concierge dhe jep informacionin e mëposhtëm:

- a) Emrin dhe mbiemrin e pasagjerit.
- b) Datën, orën dhe numrin e fluturimit.
- c) Biletën e avionit.
- d) Numrin e kontaktit të pasagjerit.
- e) Gjatë aplikimit, është e nevojshme të tregohet se Përdoruesi është pjesëmarrës i promocionit "Fast Line nga Visa" si mbajtës i kartës Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.

II. Agjenti i Aeroportit takon Përdoruesin nëpërmjet një table në hyrje të Terminalit 1 nga ana e platformës.

III. Agjenti i Aeroportit shoqëron Përdoruesin në sportelin e duhur të kontrollit të pasaportave dhe kryen check-in jashtë radhe.

IV. Pas kontrollit të përshpejtuar të pasaportës jashtë radhës, agjenti i Aeroportit shoqëron Përdoruesin në premium lounge në Terminalin 2 të aeroportit.

V. Agjenti i Aeroportit merr kartën e pranimi të bagazheve nga Përdoruesi. Bagazhi i dorëzohet Përdoruesit nga agjenti i Aeroportit. Nëse është e nevojshme, ofrohet ndihmë në plotësimin e formularit të deklaratës doganore.

VI. Nëse Përdoruesi dëshiron të anulojë shërbimin Fast Line nga Visa, Përdoruesi duhet të njoftojë për të, 3 orë përpara nisjes duke shkruar në Visa Concierge Chat Bot.

Karakteristikat e përcaktuara në këtë Kapitull 5, gjithashtu aplikohen për fëmijët e Përdoruesit, pa pagesë shtesë. (në masën e lejuar në paragrafin 12).

Kapitulli 6: Të drejtat e Përdoruesve të Shërbimit

18. Pasagjeri ka të drejtë të:

- a. Marrë informacion mbi termat dhe kushtet e Shërbimit "Fast Line nga Visa" dhe mbi teknologjinë e Shërbimeve Salam Gold Visa dhe Salam Platinum Visa në "Aeroportin Ndërkombëtar Heydar Aliyev" në përputhje me Marrëveshjen Nr. 84/22G, të datës 27 tetor 2022; mbi këto Rregulla; për mënyrën e ofrimit

të Shërbimit.

- b. Të kryejë një aplikim në rast të mos ofrimit të Shërbimit, përmes një kopje të biletës së fluturimit.
- c. Paraqesë ankesë, pa të drejtën për të kërkuar dëmshpërblim, në rast se detyrimet e Shërbimit të ofruar nuk përmbushen ose përmbushen pjesërisht.

Kapitulli 7. Përgjegjësitë e Përdoruesve të Shërbimit

19. Përdoruesi i Shërbimit mban përgjegjësi, të përcaktuar nga legjislacioni i Republikës së Azerbajxhanit, për besueshmërinë e të dhënave të ofruara. Përdoruesi i Shërbimit garanton që përdorimi i Shërbimit nuk lidhet me aktivitete sipërmarrëse, për të cilin ai/ajo mban përgjegjësi të përcaktuar nga legjislacioni i Republikës së Azerbajxhanit.

Kapitulli 8. Përgjegjësitë e Organizatorit

20. Organizatori do të ofrojë Shërbimin në termat dhe kushtet e ofrimit të Shërbimeve të "Aeroportit Ndërkombëtar Heydar Aliyev" në përputhje me Aneksin Nr.1 të Kontratës Nr.84/22G, të datës 27 tetor 2022 në territorin e kompleksit të aeroportit "Aeroporti Ndërkombëtar Heydar Aliyev".

Kapitulli 9. Periudha dhe procedurat e paraqitjes së ankesës

21. Në rast të mospërmbushjes ose mospërmbushjes në mënyrën e duhur të detyrimeve për ofrimin e Shërbimit, pasagjeri ka të drejtë të dorëzojë një ankesë tek Organizatori, pa të drejtën për të kërkuar kompensim për dëme, i cili është subjekt për shqyrtim në mënyrën e përcaktuar nga ligji.

22. Ankesa duhet të specifikojë: datën, numrin e fluturimit, bankën lëshuese të kartës Visa, adresën dhe emrin e plotë të marrësit dhe dërguesit.

23. Ankesat mund t'i dorëzohen me shkrim Organizatorit, në adresën ligjore të Organizatorit: Azerbajxhan, qyteti Baku, distrikti Yasamal, 28 Builders Avenue, AZ1000 në emrin e Drejtorit Ekzekutiv të shoqërisë - Huseynova Aysel.

24. Ankesa do të kthehet pa u përmbushur nëse:

- a) Ankuesi nuk është Përdorues i Shërbimit;
- b) kanë kaluar më shumë se 14 ditë nga data e Shërbimit të ofruar;
- c) nuk ka asnjë informacion të specifikuar në paragrafin 25 të këtyre rregullave.

25. Kërkesat dhe ankesat shqyrtohen në të gjitha rastet dhe në bazë të rezultateve të hetimit, ankimimi kategorizohet si i justifikuar ose i pajustificuar. Në të dyja rastet, pasagjerit i dërgohet informacion për rezultatet e hetimit.

Në rast refuzimit të ankesës ose plotësimit të pjesëshëm të saj, Organizatori është i detyruar të japë një përgjigje të argumentuar duke treguar arsyet e refuzimit ose plotësimit të pjesëshëm të tij dhe t'i kthejë dokumentet e bashkangjitura me ankesën, si dhe t'i shpjegojë aplikantit të drejtat e tij/saj. Shoqata Ndërkombëtare e Shërbimit Visa dhe asnjë prej filialeve të saj nuk janë Organizatorët ose Organizatorët e Shërbimit dhe nuk janë përgjegjës për pajtueshmërinë e Organizatorit me Rregullat, legjislacionin e Republikës së Azerbajxhanit dhe nuk janë përgjegjës për ankesat në lidhje me Shërbimet.