

**PRAVILNIK PRUŽANJA USLUGE
„Fast Line“ kompanije Visa**

U skladu sa Ugovorom br. 84/22G koji datira od 27. oktobra 2022. godine, a koji su potpisale LLC “VIP Aviation Services Company” i LLC “Meal for Real”

DONOSI SE ODLUKA DA SE:

1. Odobrava Pravilnik za pružanje “Fast Line” usluge kompanije Visa.
2. Odluka stupa na snagu od 27. oktobra 2022. godine.

Odobrio

Direktor “Meal for Real” LLC
Aysel Huseynova

**Pravila pružanja “Fast Line” usluge
kompanije Visa**

Poglavlje 1. Opšte odredbe

1. Pravila pružanja usluge „Fast Line“ kompanije Visa, u daljem tekstu „Usluga“, razvijena su u skladu sa Ugovorom br. 84/22G koji važi od 27. oktobra 2022. godine između „VIP Aviation Services Company“ LLC, u daljem tekstu „Aerodrom“ i „Meal for Real“ LLC, u daljem tekstu „Organizator“, kao i zakonodavstvom Republike Azerbejdžan, kojim se reguliše odnos između Organizatora i korisnika usluge, u daljem tekstu „Korisnik“, čime se određuju redosled pružanja usluge, prava, dužnosti i odgovornosti Organizatora i Korisnika.

Poglavlje 2. Usluge u objektu

2. Na prvom spratu kod terminalna na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev nalazi se info pult "Salam Service". Na šalteru za informacije nalazi se tabla sa nazivom "Usluge". Tekst table je na azerbejdžanskom i engleskom jeziku.

3. Informacije o nazivu, adresi i broju telefona Organizatora usluge, pružanju usluga, postupku njihovog pružanja, ograničenjima, uslovima pružanja usluge, pravima, dužnostima i odgovornostima Organizatora usluge i Korisnika nalazi se na šalteru za informacije „Salam servis“ na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev.

4. Na informativnom pultu „Salam servisa” na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev nalaze se pravila usluge, knjiga primjedbi i sugestija, koja se daje na zahtjev Korisnika.

5. Način rada pružanja Usluge utvrđuje Aerodrom u koordinaciji sa Organizatorom.

6. Organizator ima pravo da postavi informativne i reklamne table na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev, kao i na drugim mjestima pogodnim za informisanje korisnika, u skladu sa utvrđenom procedurom Aerodroma za reklamne medije i oglašavanje, poruke. Svaki informativni dio i reklamni znak nosiće logotip i informacije o usluzi.

Poglavlje 3. Usluga

7. **Fast Line usluga kompanije Visa** – je set usluga namjenjen korisnicima Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business i Visa Infinite kartica, koje pruža Aerodrom, naveden u Poglavlju br. 1 Ugovora br. 84/22G koji važi od 27. oktobra 2022. godine.

8. **Period pružanja usluge** - od 27.10.2022. do 30.10.2024. godine. Period pružanja usluge može biti promjenjen, takođe pružanje usluge može se prekinuti prije roka, sporazumno između Aerodroma i Organizatora. Period pružanja usluge može se promijeniti, ili je moguć prijevremeni prekid u slučaju njihovog objavljivanja na sajtu <https://www.visasoutheasteurope.com/>.

9. Usluge se dijele na:

i. **Odlazak - “Salam Gold Visa”**

Salam Gold Visa usluga podrazumjeva brži proces prijave i predaje prtljaga na odlasku po mehanizmu Međunarodnog aerodroma Heydar Alijev. Usluga takođe uključuje i pružanje usluge umotavanja prtljaga. Isto važi i za putnikovo dijete uzrasta od 2-12 godina, a koje putuje sa njim/njom na istom letu. U tom slučaju usluga podrazumjeva po jedan komad prtljaga za oboje.

ii. **Dolazak – “Salam Platinum Visa”**

Salam Platinum Visa usluga podrazumijeva brži proces prijave na let po dolasku korištenjem mehanizma Međunarodnog aerodroma Heydar Aliyev. Usluga obuhvata uslugu portira koji vodi putnika do premium salona koji je na terminalu broj 2.

10. Korisnik Visa kartice neće snositi nikakve troškove za pružanje Usluge, ako je dostupnost usluge potvrđena u Visa Concierge Chat Bot kanalu. Troškovi pružanja Usluge utvrđuju se ugovornim odnosima između Organizatora i Aerodroma, poslovna su tajna, obračunava ih Aerodrom na osnovu stvarnih troškova pruženih usluga i snosi ih Organizator u cijelosti.

Poglavlje 4. Korisnici usluge

11. **Korisnik usluge** - Korisnik Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business i Visa Infinite platnih kartica koje su izdale banke na teritoriji Bosne i Hercegovine ili banke u Srbiji, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji, Albaniji, Kosovu, Ukrajini, Bjelorusiji, Azerbejdžanu, Kazahstanu,

Moldaviji, Gruziji, Turkmenistanu, Tadžikistanu, Uzbekistanu, Kirgistanu, započinje let sa Međunarodnog aerodroma Heydar Aliyev u roku od 24 sata, noseći sa sobom sva potrebna dokumenta za čekiranje, po pravilima avio kompanije i Aerodroma.

12. Korisnik usluge dobija pristup uslugama opisanim u tački 9. ovih Pravila za sebe i svoju djecu mlađu od 2 godine, kao i jedno dijete uzrasta od 2-12 godina, a koja putuju sa Korisnikom na istom letu.

13. Korisnik može iskoristiti uslugu jednom u roku od 24 sata od posljednjeg korištenja usluge. Da biste dobili dodatnu uslugu portira kod klijenta - potrebno je da se identičnim redoslijedom, kao za dobijanje usluge, obratite u Visa Concierge Chat Bot kanalu, koristeći drugu karticu sa odgovarajućom uslugom.

14. U slučaju da Visa Concierge Chat Bot kanal iz tehničkih razloga ne potvrdi zahtjev putnika, osoblje aerodroma je dužno da odmah obavijesti Visa Concierge predstavnike.

Poglavlje 5. Postupak podnošenja zahtjeva za pružanje usluge

15. Zaposleni na Aerodromu će se za vrijeme obavljanja usluge rukovoditi internim aktima koji imaju prednost u odnosu na ova Pravila.

16. Prilikom pružanja usluge Salam Gold Visa, Korisnik će biti u pratnji agenta aerodroma. Procedura za podnošenje zahtjeva i pružanje usluge Salam Gold Visa:

I. Korisnik se prijavljuje za korištenje usluge Salam Gold Visa 12 sati prije polaska putem Visa Concierge Chat Bot kanala i dostavlja sljedeće informacije:

1) Ime i prezime;

2) datum, vrijeme i broj leta;

3) kartu;

4) broj telefona;

5) prilikom prijave potrebno je naznačiti da ste Korisnik Visa Platinum/Visa Platinum Business/Visa Signature/Visa Signature Business/Visa Infinite kartice i da učestvujete u Fast Line pogodnostima kompanije Visa.

II. Po prijemu prijave, Agent aerodroma upućuje Korisnika na određeni terminal.

III. Agent aerodroma dočekuje Korisnika i pokazuje mu tablu koja se nalazi na određenom terminalu i prati ga do šaltera za Salam usluge, koja se takođe nalazi na ulazu u Terminal 1 ili Terminal 2.

IV. Korisniku je na raspolaganu usluga portira. Portirske usluge se pružaju do pulta za prijavu, a potom se usluga dodatno naplaćuje. Nakon toga, agent aerodroma prati Korisnika do šaltera za brzu prijavu. Prilikom prijave i predaje prtljaga na odgovarajućem šalteru, Korisnik usluge je dužan da svoju kartu pokaže službeniku na aerodromu. Ako se predata

dokumenta podudaraju, zaposleni na aerodromu izdaće Korisniku prijavu na let. Ukoliko Korisnik ima stvari koje je potrebno da prijavi Carini, agent Aerodroma će ga odvesti do odgovarajućeg šaltera i pomoći mu u popunjavanju carinske deklaracije. Zatim će Korisnik biti upućen u zonu bezbijeđnosti radi bržeg pregleda.

V. U skladu sa odobrenjima za uslugu pakovanja prtljaga kao i u skladu sa ovim Pravilima, Korisniku se nudi usluga pakovanja jednog komada prtljaga, koji je uključen u „Salam Gold Visa uslugu“, prije prijave na odgovarajući šalter.

VI. Prilikom ulaska u zonu bezbijeđnosti, Korisnik daje na uvid svoju kartu za ukrcavanje. Neophodno je da Korisnik prođe bezbijeđnosnu kontrolu i da preda ručni prtljag, koji će biti skeniran rendgenskim aparatom. Zatim će Korisnik biti upućen dalje, na šalter za bržu kontrolu pasoša.

VII. Tokom pasoške kontrole, Korisnik je dužan da pokaže svoju kartu za ukrcavanje.

VIII. Nakon završetka svih neophodnih procedura, Korisnik će biti sproveden u čekaonicu radi ukrcavanja.

IX. Ukoliko Korisnik želi da otkáže Fast Line uslugu potrebno je da se 3 sata prije polaska pismenim putem obrati Visa Concierge Chat Bot kanalu.

17. Prilikom pružanja usluge „Salam Platinum Visa“, Korisnik će biti u pratnji agenta Aerodroma. Procedura za pružanje usluge Salam Platinum Visa:

I. Potrebno je da se Korisnik prijavi 12 sati prije dolaska, za korištenje usluge Salam Platinum Visa putem Visa Concierge Chat Bot kanala i da dostavi sljedeće informacije:

- a) Ime i prezime;
 - b) datum, vrijeme i broj leta;
 - c) kartu;
 - d) broj telefona,
 - e) prilikom prijave potrebno je naznačiti da ste Korisnik Visa Platinum /Visa Platinum Business/Visa Signature/Visa Signature Business/Visa Infinite kartice i da učestvujete u Fast Line pogodnosti kompanije Visa.
- II. Agent na aerodromu dočekuje Korisnika i pokazuje mu tablu na ulazu u Terminal 1 koja je okrenuta ka stajalištu.
 - III. Agent aerodroma prati Korisnika do odgovarajućeg šaltera radi brže pasoške kontrole koji obavlja prijavu bez čekanja u redu.
 - IV. Nakon bržeg prolaska kroz pasošku kontrolu bez čekanja u redu, agent Aerodroma prati

Korisnika do premium salona koji se nalazi na Terminalu 2.

- V. Agent aerodroma uzima kartu za preuzimanje prtljaga od Korisnika. Prtljag Korisniku predaje agent aerodroma. Po potrebi se nudi pomoć u popunjavanju obrasca carinske deklaracije.
- VI. Ukoliko Korisnik želi da otkáže Fast Line uslugu potrebno je da se 3 sata prije polaska pismenim putem obrati Visa Concierge Chat Bot kanalu.

Stavovi navedeni u Poglavlju 5 takođe se primjenjuju na djecu Korisnika bez dodatne naknade (u mjeri u kojoj je to dozvoljeno u stavu 12).

Poglavlje 6. Prava Korisnika usluge

18. Putnik ima pravo da:

- a. Dobije informacije o uslovima i odredbama „Fast Line” usluge kompanije Visa kao i tehnologiji usluga Salam Gold Visa i Salam Platinum Visa na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev u skladu sa Ugovorom br. 84/22G od 27. oktobra 2022. godine; koji se poziva na način pružanja Usluge;
- b. podnese prijavu za nedostavljanje kopije avio karte;
- c. podnese tužbu, bez prava na naknadu štete, u slučaju neispunjenja ili nepotpunog ispunjenja obaveza za pružanje usluge.

Poglavlje 7. Odgovornost Korisnika usluge

19. Korisnik usluge snosi odgovornost, propisanu zakonodavstvom Republike Azerbejdžan, za pouzdanost dostavljenih podataka. Korisnik usluge garantuje da korištenje ove usluge nije u vezi sa preduzetničkom delatnošću, za koju snosi odgovornost propisanu zakonodavstvom Republike Azerbejdžan.

Poglavlje 8. Odgovornost Organizatora

20. Organizator je dužan da obezbijedi pružanje usluge na Međunarodnom aerodromu Heydar Aliyev u skladu sa Aneksom br.1 Ugovora br. 84/22G od 27. oktobra 2022. godine na teritoriji Međunarodnog aerodroma Heydar Aliyev.

Poglavlje 9. Period i procedure za podnošenje zahtjeva

21. U slučaju neizvršavanja ili nepotpunog izvršavanja obaveza pružanja Usluge, putnik ima pravo da podnese reklamaciju Organizatoru, bez prava na naknadu štete, koja podliježe razmatranju na način propisan zakonom.

22. U reklamaciji se navode: datum, broj leta, banka koja je izdala Visa karticu, adresa i puno ime i prezime primaoca i pošiljaoca.

23. Zahtjevi se mogu podnijeti u pisanoj formi Organizatoru, na pravnu adresu Organizatora:

Azerbejdžan, grad Baku, okrug lasamal, 28 Builders Avenue, AZ1000 na ime Izvršnog direktora kompanije - Huseinova Aisel.

24. Potraživanja se vraćaju bez namirenja ako:

- a) podnosilac zahtjeva nije Korisnik usluge;
- b) je prošlo više od 14 dana od dana pružanja Usluge;
- c) nema podataka navedenih u stavu 25. ovog Pravilnika.

25. Zahtjevi i pritužbe se razmatraju u svim slučajevima i, na osnovu rezultata istrage, žalba se kategoriše kao opravdana ili neopravdana. U oba slučaja putniku se šalje informacija o rezultatima istrage.

26. U slučaju odbijanja ili djelimičnog zadovoljenja potraživanja, Organizator je dužan da u obrazloženju navede razloge odbijanja ili djelimičnog zadovoljenja istog i vrati dokumentaciju priloženu uz reklamaciju, kao i da objasni podnosiocu zahtjeva njegova/njena prava.

27. Visa International Service Association i bilo koja od njenih filijala nisu Organizatori ili Organizatori usluga i nisu odgovorni za usklađenost Organizatora sa Pravilima, zakonodavstvom Republike Azerbejdžan, i nisu odgovorni za potraživanja u vezi sa Uslugama.