

URDHËR
MBI 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 të bashkangjitura për ofrimin e shërbimit “Fast Line nga Visa”.
2. Ky urdhër hyn në fuqi më 27 tetor 2022.

Miratohet

Drejtoresha e “Meal for Real” SHPK
Aysel Huseynova

**RREGULLAT E OFRIMIT TË SHËRBIMIT
“Fast Line nga Visa”**

Kapitulli 1. Dispozitat e përgjithshme

1. Rregullat për ofrimin e shërbimit “Fast Line by Visa”, që tani e tutje do të referohen si “Shërbim”, janë hartuar në përputhje me Marrëveshjen Nr. 84/22G me datë 27 tetor 2022 në mes “VIP Aviation Services Company” SHPK, në tekstin e mëposhtëm i cekur si “Aeroporti”, dhe “Meal for Real” SHPK, në tekstin e mëposhtëm i cekur si “Organizatori”, si dhe legjislacionin e Republikës së Azerbajxhanit, rregullojnë marrëdhëniet në mes Organizatorit dhe përdoruesve të Shërbimit, në tekstin e mëposhtëm të cekur si “Përdoruesi”, përcaktojnë radhën e ofrimit të shërbimit, të drejtat, detyrimet dhe përgjegjësitë e Organizatorit dhe Përdoruesve.

Kapitulli 2. Objektet e Shërbimit

2. Në katin e parë të kompleksit të terminalit “Heydar Aliyev International Airport” gjendet një tavolinë informacioni “Salam Service”. Në tavolinën e informacionit ka një tabelë emrin e Shërbimit. Teksti në tabelë është i shkruar në gjuhët azerbajxhaniane dhe angleze.
3. Informatat mbi emrin, adresën dhe numrin e telefonit të Organizatorit të Shërbimit, shërbimeve të ofruara, procedurën e ofrimit, kufizimet, kushtet e ofrimit të shërbimit, të drejtat, detyrimet dhe përgjegjësitë e Organizatorit të Shërbimit dhe Përdoruesve do të vendosen në tavolinën e informacionit “Salam Service” në kompleksin e aeroportit “Heydar Aliyev International Airport”.
4. Tavolina e informacionit “Salam Service” në kompleksin e aeroportit “Heydar Aliyev International Airport” do ta ketë tekstin e rregullave të shërbimit, librin e vërejtjeve dhe sugjerimeve, të cilat do të jepen me kërkesën e parë të përdoruesit .
5. Mënyra e funksionimit të ofrimit të Shërbimit do të përcaktohet nga Aeroporti në koordinim me

Organizatorin.

6. Organizatori do të ketë të drejtë të vendosë shenja informuese dhe reklamuese në kompleksin e aeroportit “Heydar Aliyev International Airport”, si dhe në vende të tjera të përshtatshme për informimin e përdoruesve, në pajtim me procedurat në fuqi të Aeroportit mbi 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, i ofruar nga Aeroporti, i specifikuar 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 në (dhe përfshirë) datën 30.10.2024. Periudha e ofrimit të shërbimit mund të ndryshojë, apo shërbimi mund të ndërpritet para afatit me marrëveshje të dyanshme në mes Aeroportit dhe Organizatorit. Periudha e ofrimit të shërbimit mund të ndryshojë, ose përfundimi i parakohshëm i saj është i mundur në rast të zbulimit të tyre në faqen e internetit <https://www.visasoutheasteurope.com/>.

9. Shërbimet janë të ndara në nëngrupet vijuese:

i. **Nisjet – “Salam Gold Visa”**

Shërbimi Salam Gold Visa, që nënkupton procesin e përshpejtuar check-in dhe të dorëzimit të bagazheve te nisjet duke e përdorur teknologjinë e “Heydar Aliyev International Airport”. Shërbimi gjithashtu përfshin shërbimin e paketimit të bagazheve për pasagjer të caktuar dhe një fëmijë të atij pasagjeri në moshë 2-12 vjeçe, që udhëton me të në të njëjtin fluturim (1 njësi bagazhi për person në të njëjtën kohë).

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

Shërbimi Salam Platinum Visa, që nënkupton procesin e përshpejtuar check-in në mbërritje duke e përdorur teknologjinë e “Heydar Aliyev International Airport”. Shërbimi përfshin shërbimin e portierit, ku pasagjeri drejtohet dhe përcillet nga portieri në sallën premium të Terminalit 2 të aeroportit.

10. Mbajtësi i kartës Visa nuk do të ketë nevojë të paguajë për ofrimin e Shërbimit, nëse disponueshmëria e shërbimit është konfirmuar nga Visa Concierge chat-bot. Kostoja e ofrimit të shërbimit do të përcaktohet nga marrëdhëniet kontraktuale në mes Organizatorit dhe Aeroportit, do të jetë sekret tregtar, do të llogaritet nga Aeroporti bazuar në koston reale të shërbimeve të ofruara dhe do të mbulohet në tërësi nga Organizatori.

Kapitulli 4. Përdoruesit e Shërbimit

11. Përdoruesi i shërbimit – mbajtësi i kartave të pagesave bankare Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business dhe Visa Infinite të lëshuara nga Banka e Azerbajxhanit dhe bankat e vendeve si Kosova, Ukraina, Bjellorusia, Kazakistani, Serbia, Moldavia, Gjeorgjia, Turkmenistani, Taxhikistani, Uzbekistani, Kirgistani, Maqedonia Veriore, Shqipëria, Bosnja dhe Hercegovina, Mali i Zi që udhëtojnë me një fluturim nga “Heydar Aliyev International Airport” brenda 24 orëve të ardhshme, që kanë me vete të gjitha dokumentet e nevojshme për check-in, në pajtim me rregullat e Aviokompanisë dhe Aeroportit.

12. Përdoruesi i shërbimit ka qasje në shërbimet e përshkruara nën pikën 9 të këtyre Rregullave për vetveten apo fëmijën e vet nën 2 vjeç, si dhe një fëmijë tjetër të vetin të moshës 2-12 vjeçe, që udhëtojnë me të në të njëjtin fluturim.

13. Përdoruesi mund ta përdorë Shërbimin 1 herë brenda 24 orëve nga përdorimi i fundit i Shërbimit. Për të marrë shërbim shtesë nga shoqëruesi i klientit – është gjithashtu e nevojshme të aplikohet në portier në mënyrë identike, duke e përdorur një kartë tjetër me një shërbim përkatës.

14. Në rast se Concierge i Organizatorit nuk e konfirmon kërkesën e pasagjerit për arsye teknike, stafi i aeroportit duhet të informojë përfaqësuesit e Concierge-it rreth situatës në vend.

Kapitulli 5. Procedura e kërkesës për ofrimin e Shërbimit

15. Gjatë kryerjes së Shërbimit, nëpunësit e Aeroportit do të veprojnë sipas dokumenteve të brendshme, që kanë prioritet mbi Rregullat.

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

Procedura për aplikimin dhe ofrimin e shërbimit Salam Gold Visa:

I. Përdoruesi aplikon për shërbimin Salam Gold Visa 12 orë para nisjes përmes shërbimit Visa Concierge dhe i ofron të dhënat vijuese:

- 1) Emrin dhe mbiemrin e Pasagjerit.
- 2) Datën, kohën dhe numrin e fluturimit.
- 3) Biletën e fluturimit.
- 4) Numrin kontaktues të Pasagjerit.
- 5) Gjatë aplikimit, është e domosdoshme të ceket që Përdoruesi është pjesëmarrës në promovimin “Fast Line nga Visa” si mbajtës i kartës Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.

II. Me të pranuar aplikacionin, Agjenti i Aeroportit e informon Përdoruesin se te cila hyrje e Terminalit duhet të shkojë ai/ajo.

III. Agjenti i Aeroportit takohet me Përdoruesin përmes me një shenje te hyrja e duhur për në Terminal dhe e përcjell atë në sportelin e Shërbimit Salam, që gjithashtu gjendet te hyrja e Terminalit 1 apo Terminalit 2.

IV. Përdoruesit i ofrohet shërbimi i portierit. Shërbimi i portierit do të ofrohet vetëm deri te sporteli check-in. Për shërbim të mëtejshëm nevojitet pagesë shtesë. Pas kësaj, agjenti i Aeroportit e përcjell Përdoruesin te sporteli i kontrollit të shpejtë. Kur të kalojë në procedurat e kontrollit te check-in dhe të 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 gjësende për të deklaruar, agjenti i Aeroportit do ta drejtojë Përdoruesin te sporteli përkatës dhe do t'i ndihmojë në mbushjen e formularit të deklarimit doganor. Pastaj, Përdoruesi do të drejtohet drejt Zonës së Sigurimit për inspektim të përsheptuar.

V. Varësisht nga të drejtat e përcaktuara nga këto Rregulla rreth shërbimit të paketimit të bagazheve, përdoruesit i ofrohet shërbimi i paketimit të një njësie bagazhi, që përfshihet në shërbimin “Salam Gold Visa”, para kryerjes së check-in në sportelin e duhur.

- VI. Me të hyrë në Zonën e Sigurisë, Përdoruesi e ofron kartën e tij/saj të imbarkimit për inspektim. Është e domosdoshme të bëhet kontroll i trupit dhe të dorëzohet bagazhi i dorës për inspektim përmes pajisjes me rreze X (rëntgen). Pastaj, Përdoruesi do të drejtohet drejt sportelit të shpejtë të Kontrollit të pasaportave.
- VII. Te Kontrolli i pasaportave, Përdoruesi do ta prezantojë kartën e imbarkimit për verifikim.
- VIII. Pas kryerjes së procedurave të domosdoshme, Përdoruesi do të përcjellët në dhomën e përgjithshme të pritjes për imbarkim.
- IX. Nëse Përdoruesi dëshiron ta anulojë shërbimin Fast Line nga Visa, Përdoruesi duhet të lajmërojë rreth kësaj 3 orë para nisjes duke i shkruar chat-botit të Visa Concierge.

17. Gjatë ofrimit të Shërbimit “Salam Platinum Visa”, Përdoruesi do të përcillet nga një agjent i Aeroportit. Procedura e ofrimit të Shërbimit Salam Platinum Visa:

- I. Përdoruesi aplikon për shërbimin Salam Platinum Visa 12 orë para mbëritjes përmes shërbimit Visa Concierge dhe i ofron të dhënat vijuese:
 - a) Emrin dhe mbiemrin e Pasagjerit.
 - b) Datën, kohën dhe numrin e fluturimit.
 - c) Biletën e fluturimit.
 - d) Numrin kontaktues të Pasagjerit.
 - e) Gjatë aplikimit, është e domosdoshme të ceket që Përdoruesi është pjesëmarrës në promovimin “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 së bashku me shenjën në hyrje të Terminalit 1 nga ana e platformës.
- III. Agjenti i Aeroportit e përcjell Përdoruesin deri te sportelin e duhur të kontrollit të pasaportave dhe kryen check-in jashtë radhës së pritjes.
- IV. Pas kontrollit të përshpejtuar të pasaportës jashtë radhës së pritjes, agjenti i Aeroportit e përcjell Përdoruesin në sallën premium në Terminalin 2 të aeroportit.
- V. Agjenti i Aeroportit e merr kartën e pranimi të bagazheve nga Përdoruesi. Bagazhet i dorëzohen Përdoruesit nga agjenti i Aeroportit. Nëse duhet, ofrohet edhe asistencë në mbushjen e formularit të deklarimit doganor.
- VI. Nëse Përdoruesi dëshiron ta anulojë shërbimin Fast Line nga Visa, Përdoruesi duhet të lajmërojë rreth kësaj 3 orë para nisjes duke i shkruar chat-botit të Visa Concierge.

Veçoritë e cekura në Kapitullin 5 vlejné edhe për fëmijët e Përdoruesit, pa pagesë shtesë (përderisa dhe në masën që lejohet nën paragrafin 12).

Kapitulli 6. Të drejtat e Përdoruesve të Shërbimit

18. Pasagjeri ka të drejtë të:

- a. Pranojë informata mbi termat dhe kushtet e Shërbimit “Fast Line nga Visa” dhe mbi teknologjinë e Shërbimeve Salam Gold Visa dhe Salam Platinum Visa në “Heydar Aliyev International Airport” në pajtim me Marrëveshjen Nr. 84/22G të datës 27 tetor 2022; mbi këto Rregulla; mbi modalitetet e ofrimit të Shërbimit;
- b. dorëzohet Aplikimin për mos ofrimin e Shërbimit me një kopje të biletës ajrore;
- c. paraqesë ankesë, pa të drejtë për të kërkuar kompensim të dëmeve, në rast të mos përputhjes apo të përmbushjes joadekuate të obligimeve për ta ofruar Shërbimin.

Kapitulli 7. Përgjegjësia e Përdoruesit të Shërbimit

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

Kapitulli 8. Përgjegjësia e Organizatorit

20. Organizatori do ta ofrojë Shërbimin sipas termave dhe kushteve të ofrimit të Shërbimeve në “Heydar Aliyev International Airport” në pajtim me Aneksin Nr.1 të Kontratës Nr. 84/22G të datës 27 tetor 2022 në territorin e Kompleksit të Aeroportit “Heydar Aliyev International Airport”.

Kapitulli 9. Periudha dhe procedurat e paraqitjes së ankesës

21. Në rast të mospermbushje apo të permbushjes jo ne menyren e duhur të detyrimeve për ofrimin e Shërbimit, pasagjeri ka të drejtë t’ia paraqesë ankesën Organizatorit, pa të drejtë për të kërkuar kompensim të dëmeve, kërkesë kjo që i nënshtrohet shqyrtimit sipas mënyrës së përcaktuar me ligj.

22. Ankesa duhet ta specifikojë: datën, numrin e fluturimit, bankën që e ka lëshuar kartën Visa, adresën dhe emrin e plotë të pranuesit dhe dërguesit.

23. Ankesat mund t’i dorëzohen me shkrim Organizatorit, në adresën ligjore të Organizatorit: Azerbajxhan, qyteti Baku, rrethi Yasamal, 28 Builders Avenue, AZ1000 në emrin e Drejtoreshës Ekzekutive të kompanisë - Huseynova Aysel.

24. Ankesa do të kthehet pa u përmbushur në rast se:

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

25. Kërkesat dhe ankesat merren parasysh në të gjitha rastet dhe, bazuar në rezultatet e hetimit, ankesa kategorizohet si e justifikuar apo e pajustificuar. Në të dyja rastet, pasagjerit i dërgohet njoftimi mbi rezultatet e hetimit.

26. Në rast të refuzimit të përmbushjes së ankesës apo të përmbushjes së pjesshme të së njëjtës, Organizatori obligohet të japë përgjigje të argumentuar duke cekur arsyet e refuzimit apo të përmbushjes së pjesshme të së njëjtës dhe t’i kthejë dokumentet e bashkangjitura me ankesën, si dhe t’ia shpjegojë ankuesit të drejtat e tij/saj.

27. Asociacioni i Shërbimit Ndërkombëtar Visa dhe bashkëpunëtorët e tij nuk janë Organizatorët apo Organizatorë të Shërbimit dhe nuk janë përgjegjës dhe nuk janë përgjegjës për pajtueshmërinë e

Organizatorit me Rregullat, legjislacionin e Republikës së Azerbajxhanit dhe nuk janë përgjegjës për pretendimet në lidhje me Shërbimet.