

НАРЕДБА  
ЗА ОДОБРУВАЊЕ НА ПРАВИЛАТА ЗА ДАВАЊЕ НА УСЛУГАТА  
"Fast Line на Visa"

Во согласност со Договорот бр. 84 / 22 Г од 27 октомври 2022 година меѓу друштвото со ограничена одговорност „ВИП авиејшн сервис компани (VIP Aviation Services Company) и друштвото со ограничена одговорност „Миал фор риал“ (Meal for Real)

ТУКА ПО НАРЕДБА:

1. Одобрете ги приложените правила за обезбедување на услугата "Fast Line на Visa".
2. Оваа наредба влегува во сила на 27.10.2022 година.

Одобрено

\_\_\_\_\_  
Директор на друштвото со ограничена одговорност „Миал фор риал“ (Meal for Real)  
Ајсел Хусејнова

# НАРЕДБА ЗА ДАВАЊЕ НА УСЛУГАТА "Fast Line на Visa"

## Поглавје 1. Општи одредби

1. Правилата за обезбедување на услугата Брза линија на Visa, отсега да се нарекува „Услуга“, развиени во согласност со Договорот бр. 84 / 22 Г од 27 октомври 2022 година меѓу друштвото со ограничена одговорност „ВИП авијејшн сервис компани (VIP Aviation Services Company) и друштвото со ограничена одговорност „Миал фор риал“ (Meal for Real), отсега да се нарекуваат „Организатор“, како и со законодавството на Република Азербејџан, ги регулираат односите меѓу Организаторот и корисникот на Услугата, отсега да се нарекува „Корисник“, и ги одредуваат редоследот на давање Услуга, правата, должностите и одговорноста на Организаторот и на Корисникот.

## Поглавје 2. Сервисни објекти

2. На првиот кат од комплексот терминали Меѓународен аеродром „Хејдар Алиев“ има информативен пулт „Салам сервис“. На информативниот пулт има табла со името на службата. Текстовите на таблата се на азербејџански и на англиски јазик.

3. Информациите за името, адресата и телефонскиот број на Организаторот на Услугата, дадената Услуга, постапката за нејзино обезбедување, ограничувањата, условите за обезбедување на Услугата, правата, должностите и одговорноста на Организаторот на Услугата и на Корисникот се ставаат на информативниот пулт на „Салам сервис“ на аеродромскиот комплекс Меѓународен аеродром „Хејдар Алиев“.

4. Информативниот пулт на „Салам сервис“ на аеродромскиот комплекс Меѓународен аеродром „Хејдар Алиев“ има текст на правила за сервисирање, книга со забелешки и предлози, кои се даваат на прво барање на Корисникот.

5. Начинот на работа на обезбедувањето на Услугата го одредува аеродромот во координација со организаторот.

6. Организаторот има право да поставува информативни и рекламни знаци во аеродромскиот комплекс Меѓународен аеродром „Хејдар Алиев“, како и на други места погодни за информирање на Корисникот, во согласност со утврдената процедура на аеродромот за рекламни медиуми и рекламни пораки. Секое информативно парче и рекламен знак треба да го носат логото и информациите за Услугата.

## Поглавје 3. Услуга

7. Fast Line на Visa – збир услуги за сопствениците на картички Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business и Visa Infinite, обезбедени од аеродромот, наведени во Додаток бр. 1 од Договорот бр. 84 / 22 Г од 27 октомври 2022 година.

8. Период на обезбедување на Услугата – од 27.10.2022 година заклучно до 30.10.2024 година. Периодот на обезбедување на Услугата може да се смени или да се прекине предвреме со заеднички

договор на аеродромот и на Организаторот. Периодот на обезбедување на Услугата може да се промени, или може предвреме да се раскине во случај на негово објавување на веб-страницата <https://www.visasoutheasteurope.com/>.

9. Услугите се поделени на:

i. Поаѓање - „Salam Gold Visa“

Услугата Salam Gold Visa подразбира брзо пријавување и оставање на багажот при поаѓање, со користење на технологијата на Меѓународниот аеродром „Хејдар Алиев“. Услугата вклучува провизија за пакување на багажот за секој патник и едно дете на возраст од 2 до 12 години, кое патува заедно со него (дозволено е 1 парче багаж по лице).

ii. Пристигнување – „Salam Platinum Visa“

Услуга за Salam Platinum Visa подразбира брз процес на пријавување при пристигнување со помош на технологијата на Меѓународниот аеродром „Хејдар Алиев“. Услугата ја вклучува услугата на портир, каде што патникот е воден од портир до премиум салонот во терминалот 2 на аеродромот.

10. Сопственикот на картичка Visa нема да трпи никакви трошоци за обезбедување на Услугата, доколку достапноста на Услугата е потврдена од сервисот Visa Concierge. Трошоците за давање на Услугата ќе се определат со договорните односи меѓу Организаторот и аеродромот, ќе бидат комерцијална тајна, ќе ги пресметува аеродромот врз основа на реалните трошоци на дадената Услуга и ќе бидат покриени во целост од Организаторот.

#### **Поглавје 4. Корисник на Услугата**

11. Корисник на Услугата – носител на платежни картички Visa Platinum, Visa Platinum Business, Visa Signature, Visa Signature Business и Visa Infinite, издадени од азербејџанска банка или банки од земји како Украина, Белорусија, Казахстан, Србија, Молдавија, Грузија, Туркменистан, Таџикистан, Узбекистан, Киргистан, Македонија, Албанија, Босна и Херцеговина, Косово, Црна Гора, кој патува со лет од Меѓународен аеродром „Хејдар Алиев“ во следните 24 часа, носејќи ги сите потребни документи за пријавување, според правилата на авиокомпанијата и аеродромот.

12. Корисникот на услугата добива пристап до услугите опишани во параграф 9 од овие правила, за него и за неговите деца помали од 2 години, како и за едно негово дете на возраст од 2 до 12 години, кое патува во негова придружба.

13. Корисникот може да ја користи Услугата 1 пат во рок од 24 часа од последната употреба на Услугата. За да добиете дополнителна Услуга на придружник на Корисникот – исто така, е неопходно да се пријавите во сервисот Visa Concierge по идентичен редослед, користејќи друга картичка со соодветна Услуга.

14. Во случај сервисот Visa Concierge на организаторот да не го потврди барањето на патникот од технички причини, персоналот на аеродромот мора да ги информира претставниците на сервисот Visa Concierge за ситуацијата на самото место.

## Поглавје 5. Постапка за барање обезбедување на Услугата

15. При вршењето на Услугата, вработените во аеродромот се раководат од интерните документи, кои имаат приоритет во однос на овие правила.

16. При обезбедување на услугата Salam Gold Visa, Корисникот ќе биде придружуван од агент на аеродромот.

Постапка за аплицирање и обезбедување на услугата Salam Gold Visa:

I. Корисникот аплицира за услугата Salam Gold Visa 12 часа пред поаѓањето преку сервисот Visa Concierge и ги дава следниве информации:

- 1) Име и презиме на патникот
- 2) Датум, време и број на летот
- 3) Авионски билет
- 4) Број за контакт на патникот
- 5) При аплицирањето е потребно да се наведе дека Корисникот е учесник на промоцијата Fast Line на Visa како носител на картичка Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business / Visa Infinite.

II. По добивањето на апликацијата, агент на аеродромот го известува Корисникот до кој влез од терминалот треба да дојде.

III. Агентот на аеродромот го пречекува Корисникот со знак на потребниот влез во терминалот и го придружува до шалтерот „Салам сервис“, кој, исто така, се наоѓа на влезот во терминал 1 или терминал 2.

IV. На корисникот му се нуди услуга на портир. Услугите на портирот се обезбедуваат до шалтерот за пријавување, понатаму оваа услуга ќе се плаќа дополнително. Потоа, агентот на аеродромот го придружува Корисникот до шалтерот за брзо пријавување. При поминување низ пријавувањето и пуштањето на багажот на соодветниот шалтер, Корисникот на Услугата ќе му ги прикаже своите билети на вработениот во аеродромот. Доколку презентираниите документи се совпаѓаат, вработениот на аеродромот ќе го пријави за летот. Доколку Корисникот има ставки за пријавување, агентот на аеродромот ќе го води Корисникот до соодветниот шалтер и ќе помогне во пополнувањето на царинската декларација. Потоа Корисникот ќе биде упатен во безбедносната зона за брза проверка.

V. Надоместот во однос на услугата за пакување на багажот, како што е опишано во овие правила, се однесува за понудената услуга за пакување едно парче багаж, кое е вклучено во услугата Salam Gold Visa, пред да се пријави на соодветниот шалтер.

VI. По влегувањето во безбедносната зона, Корисникот го дава својот билет за патување за проверка. Потребно е да се изврши телесен претрес и да се обезбеди рачен багаж за преглед преку рендген. Потоа, Корисникот ќе биде упатен до бројачот за брза контрола на пасошите.

VII. При контрола на пасошите, Корисникот ќе го приложи својот билет за патување за проверка.

VIII. Откако ќе се спроведат потребните процедури, Корисникот ќе биде придружуван до општата

чекалница за качување.

IX. Доколку Корисникот сака да ја откаже услугата „Fast Line на Visa“, мора да го извести сервисот Visa Concierge со пишување порака 3 часа пред поаѓањето.

17. При обезбедување на услугата Salam Platinum Visa, Корисникот ќе биде придружуван од агент на аеродромот.

Постапка за обезбедување на услугата Salam Gold Visa:

I. Корисникот аплицира за услугата Salam Platinum Visa 12 часа пред пристигнувањето преку Visa Concierge и ги дава следниве информации:

а) Име и презиме на патникот

б) Датум, време и број на летот

в) Авионски билет

г) Број за контакт на патникот

д) При аплицирањето потребно е да се наведе дека Корисникот е учесник на промоцијата „Fast Line на Visa“ како носител на картичка Visa Platinum / Visa Platinum Business / Visa Signature / Visa Signature Business/ Visa Infinite.

II. Агентот на аеродромот се среќава со Корисникот кај знакот на влезот во терминал 1 од предната страна.

III. Агентот на аеродромот го придружува Корисникот до соодветниот шалтер за брза пасошка контрола и врши пријавување надвор од редот.

IV. По забрзаната пасошка контрола надвор од редот, агентот на аеродромот го придружува Корисникот до премиум салонот во терминалот 2 на аеродромот.

V. Агентот на аеродромот го зема билетот за барање багаж од Корисникот. Агентот на аеродромот му го дава багажот на Корисникот. Доколку е потребно, се нуди помош при пополнување на формуларот за царинска декларација.

VI. Доколку Корисникот сака да ја откаже услугата „Fast Line на Visa“, мора најдоцна 3 часа пред поаѓањето да напише известување за одлуката на сервисот Visa Concierge.

Додатоците во Поглавјето 5, исто така, важат за децата на корисникот, без дополнителни трошоци (до степен дефиниран во параграфот 12).

## **Поглавје 6. Права на Корисникот на Услугата**

18. Патникот има право да:

а. Добива информации за условите на услугата „Fast line на Visa“ и за технологијата на услугите Salam Gold Visa и Salam Platinum Visa на Меѓународниот аеродром „Хејдар Алиев“ во согласност со Договорот бр. 84 / 22 Г од 27 октомври 2022 година; на овие правила; за начинот на обезбедување на Услугата;

б. Да поднесе пријава за недоставување на Услугата со копија од авионскиот билет;

в. Да поднесе барање, без право да бара надомест на штета, во случај на неисполнување или неправилно исполнување на обврските за давање на Услугата.

### **Поглавје 7. Одговорност на Корисникот на Услугата**

19. Корисникот на Услугата има одговорност пропишана со законодавството на Република Азербејџан за веродостојност на дадените податоци. Корисникот на Услугата гарантира дека користењето на Услугата не е поврзано со претприемачка активност, за што постои одговорност пропишана со законодавството на Република Азербејџан.

### **Поглавје 8. Одговорност на Организаторот**

20. Организаторот ќе ги обезбеди правилата и услови за обезбедување на Услугата на Меѓународниот аеродром „Хејдар Алиев“ во согласност со Анекс бр. 1 од Договорот бр. 84 / 22 Г од 27 октомври 2022 година на територијата на Меѓународниот аеродром „Хејдар Алиев“, аеродромски комплекс.

### **Поглавје 9. Период и постапки за поднесување на барањето**

21. Во случај на неизвршување или неправилно извршување на обврските за давање на Услугата, патникот има право да поднесе барање до Организаторот, без право да бара надомест на штета, што е предмет на разгледување на начин пропишан со закон.

22. Во побарувањето се наведува: датум, број на летот, банка што ја издава картичката Visa, адреса и цело име на примачот и испраќачот.

23. Побарувањата може да се достават во писмена форма до Организаторот, на правната адреса на Организаторот: Азербејџан, град Баку, област Јасамал, 28 „Билдерс авени“ (Builders Avenue), AZ 1.000, на името на извршниот директор на компанијата – Хусејнова Ајсел.

24. Побарувањата ќе се вратат без задоволување доколку:

- а) Подносителот на барањето не е Корисник на Услугата;
- б) Поминале повеќе од 14 дена од датумот на давање на Услугата;
- в) Нема информации наведени во став 25 од овие правила.

25. Побарувањата и жалбите се разгледуваат во сите случаи и, врз основа на резултатите од истрагата, жалбата се категоризира како оправдана или неоправдана. Во двата случаја, на патникот му се испраќаат информации за резултатите од истрагата.

26. Во случај на одбивање да се задоволи побарувањето или делумно задоволување, Организаторот е должен да даде оправдан одговор со наведување на причините за одбивањето или делумно задоволување и да ги врати документите приложени кон барањето, како и да му ги објасни на барателот неговите права.

27. Интернационална сервисна асоцијација на Visa и која било од нејзините филијали не се Организатор или Организатор на Услугата и не се одговорни за усогласеноста на Организаторот со правилата, законодавството на Република Азербејџан и не се одговорни за барањата поврзани со Услугата.