

ГАО «Международный аэропорт «Rīga»» Правила использования услуг VIP-центра

1. Описание услуг VIP-центра

- 1.1. ГАО «Международный аэропорт «Rīga»», далее в тексте – Аэропорт, структурная единица-центр, далее в тексте – VIP-центр, предоставляет услуги высокого качества, далее в тексте – Услуги, пассажирам и гостям Аэропорта, позволяя насладиться комфортом, индивидуальным подходом и стильным интерьером в соответствии с действующим прейскурантом и описанием Услуг Аэропорта.
- 1.2. С момента прибытия в Аэропорт и до вылета воздушного судна о Вашем удобстве позаботятся наши профессиональные сотрудники, которые помогут Вам уладить связанные с отлетом формальности, пройти контроль безопасности и пограничный контроль, а также на комфортном транспортном средстве VIP-центра доставят Вас и Ваш багаж к самому воздушному судну. При посадке в Аэропорту наши специалисты по обслуживанию клиентов встретят Вас у воздушного судна и позаботятся о получении Вашего багажа, пока Вы сможете насладиться уютной атмосферой VIP-центра.
- 1.3. Услуги VIP-центра доступны каждому пассажиру Аэропорта, независимо от выбранной авиакомпании. Вместе с нами Вы получите эксклюзивный опыт путешествий в комфортабельной бизнес-среде!
- 1.4. Вместе с основными услугами VIP-центра мы также предлагаем аренду бизнес-помещений и другие услуги.

2. Условия резервации

- 2.1. Услуги предоставляются по предварительной резервации. Резервацию необходимо сделать не позже чем за 24 часа до Услуги (запланированное время предоставления или прилета). Резервации Услуги, сделанные менее чем за 24 часа до Услуги будут оценены, основываясь на доступности помещений и ресурсов. Резервации, сделанные менее чем за 2 часа до Услуги облагаются дополнительной платой.
- 2.2. Услуги можно зарезервировать:
 - 2.2.1. заполнив заявку в электронной форме на домашнее странице Аэропорта: www.riga-airport.com;
 - 2.2.2. отправив заявку на эл. почту: VIP@riga-airport.com;
 - 2.2.3. отправив заявку на по почте: «VIP-центр», ГАО «Международный аэропорт «Rīga»», Аэропорт «Rīga» 10/1, Марупский округ, LV – 1053;
 - 2.2.4. по телефону: +371 20220059.
- 2.3. Резервация Услуги должна содержать следующую информацию:
 - 2.3.1. имя, фамилия пассажиров;
 - 2.3.2. дата и время полета;
 - 2.3.3. номер рейса, пункт назначения
 - 2.3.4. способ оплаты;
 - 2.3.5. контактная информация.
- 2.4. Дипломатические и консульские представительства, международные организации и инстанции европейского союза, а также учреждения и инстанции Латвийской Республики должны делать резервацию на официальном бланке учреждения, и она должна быть подтверждена подписью доверенного лица.
- 2.5. Резервация услуги вступает в силу, как только получено письменное подтверждение VIP-центра.

3. Платежи и условия отмены Услуги

- 3.1. Цены и описания Услуг находятся в действующем прейскуранте, с которым можно ознакомиться на домашней странице Аэропорта: www.riga-airport.com.
- 3.2. Услуги предоставляются по полной предоплате. Для обеспечения услуг дополнительно к упомянутой в пункте 2.3 информации могут быть запрошены данные платежной карты.



- 3.3. Способы оплаты Услуги:
 - 3.3.1. счет предоплаты/банковское перечисление;
 - 3.3.2. оплата картой он-лайн;
 - 3.3.3. оплата картой или наличными в VIP-центре до получения Услуги.
- 3.4. Предоплата не нужна для дипломатических и консульских представительств, международных организаций и инстанций Европейского Союза, а также учреждений и инстанций Латвийской Республики, заявления которых получены на официальном бланке учреждения (представительства, организации, институции) и подтверждены подписью доверенного лица, а также для партнеров, с которыми заключен договор об Услугах.
- 3.5. В цену Услуги входит нахождение пассажира в VIP-центре в течение двух часов до запланированного вылета или в течение двух часов после фактической посадки. За время пребывания вне упомянутого условия начисляется плата за аренду помещений согласно прейскуранту.
 - 3.5.1. Плата не начисляется в случае задержки рейса, из-за задержки связанной с погодными условиями или техническими проблемами воздушного судна.
- 3.6. В случае отказа от услуги, если информация об этом получена не позже чем за 2 часа до посадки/вылета, осуществленная за не предоставленные Услуги плата возвращается.
- 3.7. В случае отказа от Услуги, если информация получена позже чем за 2 часа до посадки/вылета, осуществленная плата взимается в размере 100%.

4. Условия отказа от Услуги

- 4.1. Зарезервировав Услугу согласно условиям пункта 2.1, оценив случаи упомянутые в пункте 4.2, VIP-центр вправе отказаться от предоставления Услуг после подтверждения.
- 4.2. VIP-центр может отказать в предоставлении Услуг в следующих случаях:
 - 4.2.1. недостаточное количество ресурсов и помещений;
 - 4.2.2. по причине присутствия значимых VIP-персон;
 - 4.2.3. по соображениям безопасности;
 - 4.2.4. другие чрезвычайные (force majeure) ситуации.
- 4.3. В случае force majeure плата за Услугу не возвращается.
- 4.4. Force majeure – это война, природная катастрофа, общая забастовка, террористический акт.

5. Права и обязанности Клиента

- 5.1. Своевременно, корректно и в полном объеме предоставить все необходимые сведения для оформления и обеспечения резервации, например, количество пассажиров, их имена и фамилии, название авиакомпании, номер рейса и другая информация, которая необходима для обеспечения Услуги.
- 5.2. Клиент отвечает за то, чтобы билет, необходимые для страны, из которой осуществляется вылет, документы и документы необходимые для страны, в которую осуществляется прибытие или пересадка, документы были годны.
- 5.3. Соблюдать общие правила безопасности и перевозок Европейского Союза, Латвийской Республики, Аэропорта и авиакомпании, а также убедиться, что ручная кладь соответствует установленным стандартам.
- 5.4. Использование Услуги неким образом не освобождает пассажира от общих стандартов обслуживания пассажиров в Аэропорту – контроль безопасности, пересечение границы и таможенные процедуры, а также использование Услуги не дает права не соблюдать установленные авиакомпаниями сроки регистрации и/или условия перевозок авиакомпании.
- 5.5. Несовершеннолетние лицо должно находиться в сопровождении взрослых.
- 5.6. Для пассажиров, которые вылетают из Аэропорта, рекомендуемое время прибытия в VIP-центр – один час до запланированного рейса, для пассажиров с долгими перелетами и/или нестандартным багажом или большим количеством багажа – полтора часа до запланированного рейса.
- 5.7. Споры и разногласия решаются путем переговоров. Если Аэропорт и клиент не могут договориться, то любой спор, разногласие или требование, связанные с использованием Услуги, решаются в суде Латвийской Республики, согласно действующим нормативным актам Латвийской Республики.



6. Политика конфиденциальности

- 6.1. Аэропорт проводит обработку персональных данных клиентов честно и согласно действующим нормативным актам, в том числе Общим правилам защиты данных (ЕС) 2016/679.
- 6.2. Аэропорт обрабатывает персональные данные клиентов для обеспечения Услуг VIP-центра, персональные данные клиентов не используются и не обрабатываются для других целей.
- 6.3. VIP-центр гарантирует, что его сотрудники, в обязанности которых входит обработка персональных данных клиентов, обязаны соблюдать условия конфиденциальности.
- 6.4. При резервации и получении Услуги, персональные данные клиентов обрабатываются согласно приложению № 1 к этим условиям.
- 6.5. С полными условиями обработки данных можно ознакомиться на домашней странице Аэропорта в разделе «Политика конфиденциальности».

Приложение № 1

Информация об обработке персональных данных при резервации и получении Предоставляемых VIP-центром услуг

Персональные данные	Цели обработки	Правовое обоснование	Лица, обрабатывающие данные	Период хранения
Данные резервации: Дата и время VIP-услуги, вид полета (вылет, прибытие, трансфер), имя, фамилия, номер полета, время полета, пункт назначения	Резервация и предоставление VIP-услуги	Общие правила защиты данных подпункт а) пункт 1, статья 6	1) RIX VIP 2) Пограничный контроль 3) Таможня 4) Авиакомпания	Два года
Имя, инициалы, описание должности, адрес, персональный код (VIP-клиент/контактная персона), организация, особые пожелания	Предоставление VIP-услуги	Общие правила защиты данных подпункт а) пункт 1, статья 6	1) RIX VIP 2) Пограничный контроль 3) Таможня 4) Авиакомпания	Два года
Информация об организации: название, адрес, почтовый индекс, постоянный адрес, страна, код, центр выплат, номер ссылки, номер плательщика НДС, информация о платежной карте/счете. Счет: сумма счета.	Подготовка счета	Общие правила защиты данных подпункт а) пункт 1, статья 6	1) RIX	Два года после последней резервации

