

Conditions d'utilisation

- Le paquet Visa Exclusive est un avantage disponible uniquement pour les utilisateurs qualifiés de cartes de paiement Visa premium, Infinite, Signature et Platinum, de la zone CISSEE* (Serbie, Ukraine, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord, Monténégro, Albanie, Ouzbékistan, Tadjikistan, Kirghizistan, Turkménistan, Moldavie, Arménie, Géorgie, Azerbaïdjan).
- Les conditions de qualification et le nombre de paquets disponibles sont déterminés par la compagnie Visa elle-même.
- La détermination de la qualification est effectuée par les employés d'Air Serbia à travers la validation physique de la carte dans la succursale sélectionnée à Belgrade.
- Le paquet peut être réservé exclusivement dans les succursales d'Air Serbia à Belgrade et il n'est pas disponible pour la réservation en ligne, via le Centre de contact ou dans les agences.
- La durée de l'activité promotionnelle est jusqu'au 31. Décembre 2022 ou jusqu'à l'épuisement des fonds.
- Les compagnies Visa et Air Serbia se réservent le droit de modifier les conditions de la promotion. Toute modification sera publiée sur les pages officielles de compagnies.

• **Qu'est-ce que le paquet Visa Exclusive ?**

Le paquet Visa Exclusive est un paquet de services prioritaires que les utilisateurs de cartes de paiement Visa Premium émises à l'intérieur de la zone CISSEE* peuvent utiliser comme avantage spécial lorsqu'ils voyagent avec Air Serbia. Le paquet comprend deux services disponibles pour les départs depuis le Terminal 2 à Belgrade :

- ✓ L'enregistrement prioritaire – la priorité lors de l'enregistrement pour le vol aux comptoirs de la classe affaires et
- ✓ La ligne rapide prioritaire – le passage prioritaire qui permet de passer plus rapidement au contrôle des passeports

• **À qui est-il disponible pour utilisation le paquet Visa Exclusive ?**

Il est disponible aux utilisateurs de cartes Visa Platinum, Visa Signature, Visa Infinite et Visa Platinum (de la zone CISSEE*) voyageant en classe économique sur les vols d'Air Serbia. Le nombre de paquets disponibles aux utilisateurs de carte Visa est : Platinum 2, Signature 4, Infinite 6.

• **Comment puis-je réserver un paquet Visa Exclusive ?**

Vous pouvez réserver un paquet Visa Exclusive avant votre voyage dans l'une des trois succursales d'Air Serbia à Belgrade – la succursale à l'Aéroport « Nikola Tesla », les succursales au Boulevard Kralj Aleksandar 17 et à Jurija Gagarina 12. Montrez votre carte Visa Premium, et les employés d'Air Serbia la valideront et réserveront le paquet Visa Exclusive pour Vous. Si vous vous êtes déjà enregistré pour le vol, le paquet ne peut pas être réservé. Vous trouverez les horaires exacts d'ouverture des succursales [ici](#).

- **Que comprend le processus de validation de la carte de paiement Visa aux fins de la réservation d'un paquet Visa Exclusive ?**

Lorsque vous visitez une succursale d'Air Serbia, vous devez présenter à l'employé sur place votre carte Visa Premium pour laquelle cet avantage est disponible. La validation est effectuée au terminal Visa POS qui est utilisé exclusivement pour déterminer si vous êtes qualifié pour le paquet de services Visa Exclusive. S'il est déterminé que vous êtes qualifié pour le service, les employés d'Air Serbia imprimeront un reçu (bordereau) et réserveront le service. Nous vous prions de conserver le reçu (bordereau) jusqu'à ce que vous utilisiez le service. En cas de difficultés techniques, le reçu (bordereau) peut être demandé par le personnel afin de déterminer si vous avez le droit d'utiliser ce service.

- **Sur quels vols puis-je profiter des avantages du paquet Visa Exclusive ?**

Le paquet Visa Exclusive est disponible pour les passagers de la classe économique sur les vols commerciaux opérés par Air Serbia, pour les voyages au départ de Belgrade (ne s'applique pas aux vols à destination de Niš). Votre billet doit être émis sur le document portant le code JU (les billets commençant par le numéro 115). Si le vol est effectué par une autre compagnie aérienne, le paquet Visa Exclusive n'est pas disponible.

- **Puis-je utiliser un seul service du paquet Visa Exclusive ?**

Le paquet Visa Exclusive comprend deux services prioritaires qui sont à votre disposition pour un vol au départ de Belgrade – la priorité lors de l'enregistrement pour le vol au comptoir de la classe affaires et le passage rapide au contrôle des passeports. C'est à vous de choisir si vous utilisez les deux ou un seul service compris dans le paquet sur votre vol. En validant la carte de paiement et en réservant le paquet de services, il serait considéré que vous avez utilisé les deux services dans le cadre du paquet sur votre vol.

- **Le paquet Visa Exclusive est-il disponible pour les passagers de la classe affaires ?**

Non, il est disponible uniquement pour les passagers de la classe économique étant donné que les services du paquet Visa Exclusive, ainsi qu'un nombre d'autres services, sont déjà inclus dans le tarif de la classe affaires.

- **Puis-je réserver le paquet Visa Exclusive si je me suis déjà enregistré/e pour le vol ?**

Afin d'avoir le droit à ce service, il est nécessaire que la validation de la carte de paiement Visa ainsi que la réservation du paquet Visa Exclusive soient effectuées avant l'enregistrement pour le vol (check-in). Si vous effectuez la validation de la carte juste avant le vol dans la succursale d'Air Serbia à l'Aéroport « Nikola Tesla » de Belgrade, nous vous conseillons d'arriver à l'Aéroport plus tôt, afin d'avoir suffisamment de temps pour toutes les formalités.

- **Comment puis-je savoir que le paquet Visa Exclusive a été réservé avec succès ?**

Après la validation réussie de votre carte de paiement Visa, les employés dans la succursale d'Air Serbia réserveront le paquet Visa Exclusive qui sera immédiatement visible sur la réservation, et vous remettront une copie du reçu (bordereau) confirmant la validation de la carte de paiement

Visa. Vous pouvez vérifier votre réservation via l'option **Ma réservation** sur airserbia.com. Sur votre carte d'embarquement (« Boarding » carte), vous aurez les signes en lettres des deux services contenus dans le paquet (« PRIC » -l'enregistrement prioritaire pour le vol au comptoir de la classe affaires, et « APFT » - le passage rapide au contrôle des passeports).

- **Pourrai-je utiliser le paquet Visa Exclusive si je modifie ou annule ma réservation de billet ?**

Si vous modifiez la réservation (par ex. le changement de date), le paquet Visa Exclusive initialement réservé pourra être transféré sur un nouveau vol si les conditions générales nécessaires pour l'utilisation du paquet Visa Exclusive sont remplies. Vous pouvez faire une demande de transfert dans les succursales d'Air Serbia à Belgrade, ainsi qu'en appelant le Centre de contact, en spécifiant le numéro de billet ou le code de réservation. Au cas où vous annulez le billet, le paquet Visa Exclusive sera considéré comme utilisé.

- **Quels sont les avantages supplémentaires dont je bénéficie en tant qu'utilisateur de carte Visa Platinum, Signature et Infinite, si je voyage avec Air Serbia ?**

En plus du paquet Visa Exclusive de services prioritaires, vous pouvez bénéficier d'une réduction **de 5%** lors de l'achat de votre billet dans les succursales d'Air Serbia à Belgrade (à l'Aéroport « Nikola Tesla », au Boulevard Kralj Aleksandar 17 et à Jurija Gagarina 12). La réduction s'applique uniquement sur les vols effectués par la compagnie Air Serbia et les tarifs réguliers. La réduction ne s'applique pas au tarif Light (tarif sans bagage), aux tarifs promotionnels ainsi qu'aux tarifs qui incluent d'autres transporteurs dans la cadre du même billet.

- **J'ai des questions supplémentaires concernant le paquet Visa Exclusive, à qui puis-je m'adresser ?**

Si vous avez des questions supplémentaires concernant le service de paquet Visa Exclusive, vous pouvez écrire à ancillary.services@airserbia.com avec l'objet de courriel obligatoire (subject) « Visa Exclusive » afin que nous puissions répondre à votre demande dans les plus brefs délais.