

ПРАВИЛА

ПР АП.01-19

**ПОЛЬЗОВАНИЯ АЭРОВОКЗАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ,
ВЕДЕНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОВЕДЕНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ТЕРРИТОРИИ МЕЖДУНАРОДНОГО
АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК**

Сведения о документе

1. НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА РАЗРАБОТАНЫ Проектом «Коммерциализация качества» ООО «Аэропорт Емельяново».
2. РАЗРАБОТЧИК: руководитель проекта – Высотина М.М., телефон 8(391)226-62-00 (вн. 52-18).
3. Настоящие Правила согласованы в системе электронного документооборота Аэропорта.
4. Настоящие Правила введены впервые.
5. Управление Правилами осуществляется в соответствии с требованиями СТО АП.01.
6. Настоящие Правила не могут быть полностью или частично воспроизведены без письменного разрешения генерального директора ООО «Аэропорт Емельяново».

Перечень экземпляров документа

№ экзemplяра	Статус экземпляра	Местоположение экземпляра	Ответственное лицо за хранение экземпляра	Ответственное лицо за ведение экземпляра
1.	Оригинал	Отдел документационного обеспечения	Начальник отдела документационного обеспечения	Не требуется
2.	Контрольный	Система электронного документооборота/Рабочая область/СМК/ Действующая документация Аэропорта	Начальник отдела управления качеством	Начальник отдела управления качеством
3.	Рабочий	В торговых точках Арендаторов в соответствии с заключенными договорами		

Распечатанная версия документа не является управляемой копией и используется как справочная. Перед использованием необходимо сверить с контрольным экземпляром.

История изменений

№ изменения	Документ, на основании которого вносится изменение	Дата введения изменения	Подпись ответственного лица за ведение экземпляра

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
2.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2.2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	7
3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	8
4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КЗА	9
5. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК	12
6. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АЭРОВОКЗАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК	13
7. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОМЕЩЕНИЙ В КОММЕРЧЕСКИХ ЦЕЛЯХ	16
8. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОМЕЩЕНИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ	19
ПРИЛОЖЕНИЕ №1 ТРЕБОВАНИЯ К АРЕНДАТОРАМ, РЕАЛИЗУЮЩИМ КОММЕРЧЕСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК	23

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие правила разработаны с целью:

- повышения уровня безопасности на территории аэропорта Красноярск;
- повышения качества обслуживания пассажиров;
- определения и введения единых требований ко всем арендаторам (концессионерам), оказывающим услуги пассажирам, иным лицам, находящимся на территории Аэропорта Красноярск;
- обеспечение сохранности и надлежащего обслуживания имущества Аэропорта Красноярск;
- исключения возможности несанкционированного доступа персонала, арендаторов и иных лиц в помещения или на территорию ограниченного доступа;
- осуществление контроля над исполнением Арендаторами принятых на себя обязательств.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АЭРОВОКЗАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ, ВЕДЕНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОВЕДЕНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ТЕРРИТОРИИ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Правила пользования аэровокзальным комплексом международного аэропорта Красноярск, ведения коммерческой деятельности и поведения физических лиц на территории международного аэропорта Красноярск (далее – Правила) разработаны в целях обеспечения безопасности пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Красноярск (далее – иные лица), а также в целях организации предоставления услуг на территории аэровокзального комплекса, аэропорта, связанных с неавиационной деятельностью.

1.2. В основе взаимовыгодных партнерских отношений лежит соблюдение права потребителя – пассажира или иного лица, находящегося на территории аэропорта Красноярск, на получение продукта или услуги высокого качества в безопасной обстановке.

1.3. Выполнение требований настоящих Правил обязательно для всех Участников.

1.4. Ни одно из содержащихся в настоящем документе положений не может истолковываться, как ограничивающее, для предоставления доступа на территорию аэропорта Красноярск любому сотруднику прокуратуры, полиции, иному должностному лицу или сотруднику Общества, если таковое необходимо для выполнения его функциональных обязанностей, кроме случаев, предусмотренных Законодательством РФ.

1.5. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте аэропорта Красноярск в сети Интернет (www.kja.aero) для ознакомления и выполнения Участниками, приведенных в них требований.

1.6. Аэропорт Красноярск оставляет за собой право вносить изменения в

Правила.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. Термины, определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

АБ (авиационная безопасность) – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации;

Авиационная деятельность на аэродромах и в аэропортах – организационная, производственная, научная и иная деятельность физических и юридических лиц, направленная на поддержку и развитие авиации, удовлетворение нужд экономики и населения в воздушных перевозках, авиационных работах и услугах, в том числе на создание и использование аэродромной сети и аэропортов, и решение других задач;

Арендатор (концессионер) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее коммерческую деятельность по предоставлению услуг посетителям/клиентам на территории аэропорта Красноярск на основании договора аренды/субаренды, концессии;

Арендодатель – ООО «Аэропорт Емельяново» или ООО «ЭРА Терминал» в соответствии с условиями договора аренды/субаренды, концессии;

Аэродром – участок земли или акватория с расположенными на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенный для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов;

Аэровокзальный комплекс – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания авиапассажиров, включающий аэровокзал, привокзальную площадь и примыкающую к зданию аэровокзала часть перрона.

Аэропорт – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимые оборудование, авиационный персонал и других работников;

Аэропорт Красноярск – Общество с ограниченной ответственностью «Аэропорт Емельяново», Общество с ограниченной ответственностью «Аэропорт Емельяново» – управляющая компания Общества с ограниченной ответственностью «ЭРА Терминал», Международный аэропорт Красноярск;

Аэропортовая деятельность (аэропортовое обслуживание) – услуга по наземному обслуживанию, осуществляемая операторами по обеспечению взлета, посадки, руления, стоянки воздушных судов, их техническому обслуживанию и обеспечению горюче-смазочными материалами и специальными жидкостями, коммерческому обслуживанию пассажиров, багажа, почты и грузов, уборке ВС, а также по обеспечению бортовым питанием;

Главный оператор – хозяйствующий субъект, имеющий сертификат аэропорта и свидетельство о государственной регистрации и годности аэродрома к эксплуатации. Главным оператором в аэропорту Красноярск является ООО «Аэропорт Емельяново»;

КЗА (контролируемая зона аэропорта) – часть территории аэропорта, включающая аэродром, критические зоны радиомаячных систем посадки, объекты управления воздушным движением, радио- и электросветотехнического оборудования аэродромов, склады авиатопливообеспечения, грузовые терминалы, склады хранения опасных грузов, а также прилегающую к ним территорию и здания, сооружения или их части, доступ в которые контролируется службой авиационной безопасности аэропорта;

Клиентская зона – зона, находящаяся в аренде у Арендатора, где осуществляется непосредственное обслуживание пассажиров;

Коммерческая деятельность – любая деятельность, приносящая доход, организованная и ведущаяся на территории Аэропорта Красноярск, или не связанная напрямую с территорией Аэропорта Красноярск, но доходы, от которой получены полностью или частично от работы или рекламирования своих услуг на территории Аэропорта Красноярск

Летное поле – часть аэродрома, как спланированное инженерное сооружение, на котором расположены одна или несколько летных полос, рулежные дорожки, перроны, отдельные места стоянок для воздушных судов (на аэродромах совместного базирования и использования) и площадки специального назначения;

Неавиационная деятельность – виды деятельности, не попадающие под определение авиационной деятельности, установленное Федеральным законом от 08.01.1998 №10-ФЗ «О государственном регулировании развития авиации» (в том числе гостиничные услуги, услуги питания, торговли, досуга и т.д.)

Обеспечение транспортной авиационной безопасности – комплекс мер, предусматривающих создание и функционирование служб авиационной безопасности, охрану аэропортов, воздушных судов и объектов гражданской авиации, досмотр членов экипажей, обслуживающего персонала, пассажиров, ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов, предотвращение и пресечение попыток захвата и угона воздушных судов;

Обеспечение обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов – комплекс организационных и технологических мероприятий, предусмотренных федеральными авиационными правилами и позволяющих при воздушных перевозках осуществлять безопасную посадку (высадку) пассажиров, обработку, хранение багажа, почты и грузов, погрузку (разгрузку) багажа, почты и грузов на борт (с борта) воздушного судна;

Обслуживание пассажиров – деятельность по предоставлению платных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей пассажиров и иных лиц, находящихся на территории Аэропорта Красноярск.

Объекты аэродромной инфраструктуры – сооружения и оборудование, производственно-технологические комплексы, находящиеся на территории аэродрома аэропорта Красноярск;



Оператор – хозяйствующий субъект, имеющий требуемый соответствующий сертификат и лицензию, оказывающий услуги в сфере авиационной деятельности на территории аэропорта;

ОТИ (объекты транспортной инфраструктуры аэропорта) - аэродромы, аэропорты, объекты систем связи, навигации и управления движением транспортных средств, а также иные обеспечивающие функционирование транспортного комплекса здания, сооружения, устройства и оборудование, определяемые Правительством Российской Федерации;

Перрон – часть летного поля аэродрома, подготовленная и предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, почты и грузов, а также для выполнения других видов обслуживания;

Приаэродромная территория – прилегающий к аэродрому участок земной или водной поверхности, в пределах которого (в целях обеспечения безопасности полетов и исключения вредного воздействия на здоровье людей и деятельность организаций) устанавливается зона с особыми условиями использования территории;

Служба транспортной авиационной безопасности – самостоятельное структурное подразделение аэропорта, осуществляющее в аэропорту комплекс мероприятий по обеспечению безопасности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства в ее деятельность, а также усиливающее (дополнительно) меры безопасности в период повышенной угрозы воздушному транспорту или в чрезвычайных обстоятельствах;

Схема расстановки и организации движения - схема по организации движения воздушных судов (ВС), спецавтотранспорта и средств механизации на аэродроме аэропорта Красноярск;

Территория аэродрома – огражденные (обозначенные) в соответствии с нормами проектирования участка земли (или акватория), как служебно-техническая территория с расположенными на нем объектами аэродромной инфраструктуры;

Территория аэропорта – территории, включающие в совокупности территорию аэродрома и прилегающую к ней служебно-техническую территорию (участки земли или часть акватории), на которой располагаются объекты инфраструктуры аэровокзалов (терминалов), объекты коммунальной инфраструктуры, объекты централизованной инфраструктуры наземного обслуживания, другие объекты инфраструктуры (информационных технологий, авиационной безопасности (периметровые ограждения, патрульные дороги, системы), а также иные территории, на которых находятся объекты инфраструктуры;

Участники – арендаторы и физические лица, находящиеся на территории аэровокзального комплекса аэропорта Красноярск.

Физические лица – пассажиры, посетители, клиенты и иные лица, находящиеся на территории аэровокзального комплекса аэропорта Красноярск.

2.2. Обозначения и сокращения

АВК - Аэровокзальный комплекс;

- АНВ** – акт незаконного вмешательства;
ВС – воздушное судно;
ИС – информационные системы;
КЗА – контролируемая зона аэропорта;
ММГН – маломобильные группы населения;
ОКС – отдел капитального строительства;
ООО – общество с ограниченной ответственностью;
ОТВ – огнетушащие вещества;
ОТИ – объекты транспортной инфраструктуры аэропорта;
СТАБ – служба транспортной авиационной безопасности;
СПАСОП – служба поискового аварийно-спасательного обеспечения полетов;
СЭТОИСиЗ – служба эксплуатации технологического оборудования и инженерных систем и зданий
ЧС – чрезвычайная ситуация.

3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

3.1. Все Участники обязаны соблюдать положения настоящих Правил в течение всего времени пребывания на территории аэропорта Красноярск.

3.2. Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на территории аэропорта Красноярск, соответствует отраслевому стандарту (ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах»), а также рекомендациям Международной организации гражданской авиации (ИКАО), Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) и федеральным авиационным правилам.

3.3. В случае нарушения требований законодательства РФ, иных нормативных актов в области авиации, а также требований настоящих Правил, любое юридическое или физическое лицо, находящееся на территории аэропорта Красноярск, может быть привлечено к ответственности согласно законодательству РФ.

3.4. В случае потери актуальности одного из положений данных Правил, остальные положения не теряют актуальности.

3.5. Помещения аэропорта Красноярск, включая арендуемые помещения не могут использоваться для каких-либо незаконных целей в нарушение действующего законодательства или распоряжений государственных, муниципальных или других органов.

3.6. Данные правила определяют обязательные для исполнения требования и нормы, установленные в области пожарной, промышленной безопасности, правила использования помещений в коммерческих целях, эксплуатации помещений и оборудования, а также правила поведения для:

- сотрудников Арендатора;
- физических лиц в помещениях и (или) на территории аэропорта Красноярск.

3.7. Организация неавиационных услуг осуществляется посредством заключения договоров с арендаторами, а также в соответствии с действующим законодательством

Российской Федерации и условиями договорных отношений. Номенклатура и качество предоставляемых услуг должны полностью удовлетворять потребности пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Красноярск.

3.8. Деятельность арендатора должна мотивироваться и направляться на соблюдение интересов пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Красноярск, обеспечение авиационной безопасности и охраны окружающей среды.

3.9. Арендатор обязан:

3.9.1. в целях обеспечения постоянных рабочих контактов с аэропортом Красноярск, назначить уполномоченное ответственное лицо из числа своих сотрудников.

3.9.2. незамедлительно информировать представителя аэропорта Красноярск обо всех ставших ему известных случаях правонарушений в помещениях аэропорта Красноярск, либо в зонах общего пользования.

3.9.3. незамедлительно с момента возникновения чрезвычайной ситуации (далее – ЧС), либо с момента, когда стало известно о ЧС:

– информировать представителя аэропорта Красноярск о ЧС по следующим каналам связи: телефоны: +7 (391) 241-09-88 (а в случае пожара 01), а также участвовать в тренировках по гражданской обороне и мероприятиях по защите от чрезвычайных ситуаций.

– принять посильные меры по эвакуации людей в случае вероятности возникновения/возникновения пожара и тушению пожара.

3.10. Арендатору запрещено противодействовать беспрепятственному допуску в любое время представителей аэропорта Красноярск (в т.ч. коменданта, сотрудников департамента развития неавиационных видов деятельности, сотрудников проекта «Коммерциализация качества», сотрудников аэропорта, ответственных за эксплуатацию инженерных систем и пожарную безопасность) в арендуемые помещения для контроля над исполнением обязательств по Договору в части их содержания и эксплуатации, а также для контроля исполнения настоящих Правил.

3.11. Нарушение положений настоящих Правил может привести к применению штрафных санкций (Приложение 1) со стороны аэропорта Красноярск и/или к расторжению договора. В случае отсутствия договорных отношений Общество вправе применить любые иные меры в рамках действующего законодательства.

3.12. Аэропорт Красноярск оставляет за собой право требовать от Участника, допустившего нарушения настоящих правил, покинуть пределы территории аэропорта Красноярск. Аэропорт Красноярск также оставляет за собой право обратиться в органы правопорядка.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КЗА

4.1. Сотрудники Арендаторов и физические лица имеют право:

– проходить в КЗА исключительно на установленных (обозначенных) контрольно-пропускных пунктах (постах);



- перемещать предметы и вещества, которые запрещены или ограничены для перемещения в КЗА, а также иные материальные объекты, содержащие такие предметы и вещества, исключительно при согласовании в соответствии с действующим законодательством письменных обращений, удостоверенных печатью и уполномоченными лицами, осуществляющими деятельность на территории КЗА;
- проводить строительно-монтажные и иные виды работ по периметровому ограждению КЗА, линии границы КЗА по зданиям и сооружениям, в трехметровой зоне отчуждения производится только при наличии согласования начальника СТАБ;
- управлять транспортным средством в КЗА без сопровождения только при наличии у водителя талона-допуска на право управления данным типом транспортного средства в КЗА;
- проходить в КЗА при наличии разового пропуска только в сопровождении инициатора разового пропуска.

4.2. Сотрудники Арендатора обязаны:

- на контрольно-пропускных пунктах (постах) КЗА пройти проверку соответствия личности и данных пропуска, в том числе с применением биометрических устройств в соответствии с порядком, установленным инструкцией по пропускному и внутриобъектовому режиму. Невыполнение требований инструкции, в том числе в части передачи пропуска сотруднику СТАБ для проверки является основанием для отказа в доступе на КЗА и блокированию пропуска;
- носить пропуск установленного образца на видном месте поверх одежды;
- немедленно проинформировать сотрудников СТАБ и представителей уполномоченных подразделений федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в случае выявления нарушителей или действий, направленных на совершение или подготовку к совершению АНВ, в том числе в отношении имущества, находящегося в КЗА, хищение или повреждение которого может повлечь нарушение деятельности ОТИ;
- исполнять законные требования сотрудников подразделений авиационной транспортной безопасности.

4.3. При нарушении положений инструкции о пропускном и внутриобъектовом режимах в КЗА, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации:

- изымаются пропуска сотрудниками СТАБ у сотрудников Арендатора,
- также в отношении Арендатора, ведущего деятельность в КЗА может быть произведен отзыв согласования на выдачу пропусков.

4.4. В КЗА не допускается (кроме особых случаев, при наличии согласования с администрацией аэропорта Красноярск):

- эксплуатация автомобилей, не состоящих на учете в ГИБДД МВД РФ/Гостехнадзоре, и механизмов, не зарегистрированных на предприятиях Арендатора

- производство фото-, кино-, видеосъемки авиационной техники, специального оборудования, технической документации и объектов аэропорта без соответствующего на то разрешения;
- нахождение сотрудников Арендатора без личных пропусков, а также после рабочего времени (смены) без разрешения (согласования) администрации предприятия;
- перемещение предметов и веществ, которые запрещены или ограничены для перемещения в КЗА в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- передача личного пропуска другому лицу за исключением передачи сотруднику СТАБ для проверки;
- нахождение транспортных средств без оформленных соответствующим образом транспортных пропусков;
- нахождение обслуживающего персонала, задействованного в обслуживании ВС, на перроне без светоотражающих жилетов;
- курение и разведение огня в местах, не предусмотренных для этих целей;
- загромождение строительными и другими материалами, предметами, которые затрудняют движение людей, транспортных средств и могут вызвать возгорание или скрытую закладку взрывных устройств;
- после окончания рабочего дня оставлять открытыми окна (фрамуги, форточки) в помещениях, в том числе и имеющих металлические решетки;
- нахождение лиц в нетрезвом состоянии;
- нарушение установленного порядка движения и нахождения автотранспортных средств в КЗА (установленных ограничений проезда и нахождения на перроне, рулежных дорожках, ВПП аэропорта);
- нахождение в трехметровой зоне вдоль ограждения КЗА (с внешней и с внутренней сторон) транспортных средств, средств транспортировки, подъемных механизмов, строительных и бытовых материалов, зеленых насаждений и иных предметов, которые могут быть использованы в качестве вспомогательных средств для несанкционированного доступа в КЗА;
- нахождение разовых посетителей без сопровождающего лица, указанного в разовом пропуске/списке группы посетителей.

4.5. Встреча транспортных средств, требующих сопровождения, участвующих в производственном процессе аэропорта на КПП, их сопровождение до места, определенного в заявке и обратно, а также контроль над транспортным средством в процессе работы обеспечивается сопровождением сотрудников сил транспортной безопасности, в том числе на договорной основе.

4.6. В целях контроля пропускного и внутриобъектового режима, сотрудниками СТАБ организуются и проводятся регулярные проверки.

4.7. В случаях, предусмотренных требованиями по обеспечению транспортной безопасности, установленными в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2007 N 16-ФЗ "О транспортной безопасности", на ОТИ аэропорта Красноярск проводятся досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр, наблюдение и (или)

собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности. Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере транспорта, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности Российской Федерации и федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел. Лица, отказавшиеся от досмотра, в зону транспортной безопасности не допускаются.

4.8. В случае нарушения требований авиационной транспортной безопасности на ОТИ аэропорта Красноярск, проводится разбор противоправных действий, ведущих к предпосылке АНВ, при повторном нарушении осуществляется блокировка личных/транспортных пропусков нарушителей.

5. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК

5.1. Без заключенного договора с Обществом ведение коммерческой деятельности на территории аэропорта Красноярск запрещается.

5.2. Арендаторы обязаны:

- иметь лицензию на ведение лицензируемых видов деятельности на территории аэропорта Красноярск
- поддерживать в актуальном состоянии документ соответствия, своевременно осуществлять подготовку к продлению действия документа соответствия, обеспечивать соблюдение сертификационных требований при осуществлении деятельности;
- не допускать повода для жалоб со стороны пассажиров аэропорта Красноярск на грубость, непрофессионализм и плохое обслуживание. Обеспечить наличие у своих работников или привлеченных лиц соответствующих допусков, иных разрешительных документов для выполнения работ, связанных с опасным характером производимых ими работ и возможностью причинения вреда здоровью.

5.3. Аэропорт Красноярск оставляет за собой право осуществлять контроль за наличием/актуальностью действующего документа соответствия Арендатора и соблюдением им сертификационных требований.

5.4. Арендаторам запрещено:

- осуществлять коммерческую деятельность, причиняющую ущерб людям или имуществу, нарушать права и законные интересы Общества, Арендаторов, пассажиров и других физических лиц;
- без получения письменного разрешения Общества или без дополнительного соглашения с Обществом увеличивать размер арендуемой/занимаемой площади (в т.ч.

для размещения производства, размещения рекламы и/или вывесок, складирование мусора, материалов, инвентаря, контейнеров под твердые коммунальные отходы (ТКО);

– осуществлять работы (строительные, ремонтные, по техническому обслуживанию и модернизации оборудования и т.п.), не указанные/не предусмотренные в согласованных с Обществом о проектах, планах, технологиях, а равно с нарушением таких проектов, планов, технологий;

– самовольно использовать не принадлежащее Арендатору недвижимое и движимое имущество, в том числе индивидуальные багажные тележки, тенсаторы, пассажирские кресла, контейнеры для ТКО.

5.5. Некоммерческие организации, желающие вести деятельность на территории аэропорта Красноярск, должны получить письменное согласие Общества. На такие организации распространяются все применимые правила для коммерческой деятельности.

6. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АЭРОВОКЗАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК

6.1. На территории АВК аэропорта Красноярск Участникам запрещено:

– без письменного согласования с администрацией аэропорта Красноярск осуществление предпринимательской и иной деятельности, а также предоставления различного вида услуг неавиационной деятельности, в том числе с использованием аудио- и видеоустройств;

– употребление спиртных напитков (в т.ч. хранение открытых спиртных напитков) и наркотических средств, а также нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в арендуемых помещениях и (или) на территории аэропорта Красноярск;

– осуществлять недобросовестные, недостоверные предложения и рекламу (поиск клиентов) услуг по перевозке пассажиров, иных лиц и багажа автомобильным транспортном, включая легковые такси, противоречащие законодательству Российской Федерации (в том числе в отсутствие документально подтвержденных сведений о соответствии рекламы требованиям законодательства о рекламе), обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости, которые могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам – конкурентам либо наносят или могут нанести вред их деловой репутации, а также могут причинить или наносят вред пассажирам, иным лицам. Осуществление предложений и реклама (поиск клиентов) услуг по перевозке пассажиров, иных лиц и багажа автомобильным транспортом, включая легковые такси осуществляется через диспетчерские центры (служба заказа такси), расположенные в Терминале. Размещение и обустройство стоянок легковых такси и диспетчерских центров (служб заказа такси) производится по согласованию с Обществом;

– осуществлять стоянку транспортных средств (за исключением общественного транспорта) вне территории автостоянок;

– находиться в грязной одежде, с багажом, предметами, продуктами (в том



числе напитками и мороженым в открытой таре), которые могут испачкать пассажиров, багаж и элементы конструкции аэровокзального комплекса;

- приставать к пассажирам и иным лицам, находящимся на территории аэропорта Красноярск, т.е. совершать действия по нарушению общественного порядка, выразившиеся в навязчивых действиях гражданина, осуществляемых в отношении других граждан против их воли, в целях купли-продажи, обмена, или приобретения вещей, услуг иным способом (в том числе по предоставлению гостиничных услуг и осуществлению перевозки пассажиров и багажа легковым такси), а также в целях гадания, попрошайничества, оказания услуг сексуального характера либо навязывания иных услуг в общественных местах, проводить зрелищные мероприятия, в том числе с использованием музыкальных инструментов (церемонии, беседы, концертные мероприятия), за исключением мероприятий, согласованных с администрацией аэропорта Красноярск;

- нарушать общественный порядок, выражая явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества;

- самовольно проникать в служебные помещения и на огражденную территорию внутри аэровокзального комплекса;

- засорять, загрязнять и наносить повреждения сооружениям, устройствам, оборудованию, инженерным системам, технологическому оборудованию (эскалаторам, лифтам, подъемникам, системе обработки багажа, пассажирским телетрапам) и другим элементам конструкции аэровокзального комплекса;

- размещать вещи, предметы, багаж на посадочных местах в залах ожидания;

- оставлять вещи, предметы, багаж без присмотра;

- лежать на посадочных местах в залах ожидания;

- располагаться на территории аэровокзального комплекса в целях проживания вне гостиниц на срок более 24 часов при отсутствии билета или бронирования на рейс;

- мыться, стирать и переодеваться в местах, не предназначенных для данных целей;

- сидеть, лежать на полу и в местах, не предназначенных для этого;

- прослушивать аудиоаппаратуру с уровнем громкости, препятствующим восприятию акустической информации в Терминалах и причиняющим беспокойство пассажирам;

- подключать в группы розеток, обеспечивающих работу технологического оборудования аэропорта, электрическую нагрузку (электробритвы, ноутбуки, зарядные устройства и прочие электроприборы) без письменного разрешения администрации аэропорта Красноярск;

- создавать ситуации, мешающие движению пассажиропотока: загромождать проходы, входы и выходы из зданий и помещений аэровокзального комплекса, в том числе эвакуационные входы и выходы (размещать багажные тележки и багаж, создавая

препятствия для эвакуации пассажиров и иных лиц из здания аэровокзального комплекса);

- принимать к перевозке предметы от посторонних лиц;
- перемещаться по территории аэропорта Красноярск на велосипедах, мотоколясках, тележках, верхом на животных, на портативном электротранспорте (гироскутере, сигвее, моноколесе) и других транспортных средствах, за исключением больных пассажиров и пассажиров с ограниченной подвижностью. Транспортные средства, предназначенные для перевозки в багаже, должны находиться на территории терминала в сложенном (упакованном) виде;
- использовать воздушные шары, наполненные газом легче воздуха, аэростатические изделия, квадрокоптеры, воздушные змеи, аэростаты;
- приносить или приводить животных на территорию аэровокзального комплекса, за исключением случаев, когда животное является собакой-поводырем, служебной собакой или предназначено для перевозки воздушным транспортом и находится в закрытой переноске или наморднике, прошло медицинский контроль в ветеринарном пункте;
- оставлять животных без присмотра на территории аэровокзального комплекса. Иметь при себе животных без намордника и поводка, длина которого не позволяет контролировать их поведение. Выгуливать и кормить животных без использования средств гигиены и ухода за животными;
- выгуливать животных на территории аэропорта Красноярск, за исключением площадки для выгула собак;
- стоять, сидеть на багажных тележках или иным образом использовать тележки не по назначению (перевозить любые категории предметов и материалов, не имеющие отношения к багажу пассажира), в том числе использовать тележки для перевозки детей. Запрещен вывоз багажных тележек с территории аэропорта. Кража тележки, согласно ст.158, ч.1 УК РФ, является уголовно наказуемым деянием, ответственность предусматривает штраф в размере до 80 000 рублей, либо лишение свободы до 2-х лет;
- вести профессиональную теле-, видео- и киносъемку без письменного разрешения уполномоченных служб аэропорта, а в зонах таможенного контроля и пропуска через Государственную границу Российской Федерации – без разрешения соответствующего государственного органа. На территории аэровокзального комплекса допускается любительская фото-кино- и видеосъемка;
- наносить надписи, расклеивать плакаты, афиши, объявления, другие материалы рекламного, информационного и агитационного содержания без письменного разрешения Общества, а в зонах таможенного контроля и пропуска через Государственную Границу Российской Федерации – без разрешения соответствующего государственного органа;
- иметь при себе огнестрельное оружие, колющие и колюще-режущие предметы без чехлов (упаковки);
- иметь при себе спортивный инвентарь: лыжи и коньки, мелкий садовый инструмент с открытыми острыми частями;



– пользоваться без надобности системой связи для ММГН, системами аварийной остановки эскалаторов, лифтов и конвейерных лент системы обработки багажа, кнопками аварийного открытия раздвижных, распашных и автоматических дверей (ворот) и активации противопожарных систем;

– использовать специально выделенные места для инвалидов и маломобильных лиц, предусмотренные в залах ожидания, за исключением случаев использования их пассажирами и маломобильными лицами;

6.2. Во время следования, пребывания и обслуживания на территории аэровокзального комплекса аэропорта Красноярск:

6.2.1. Участники обязаны соблюдать правила эксплуатации лифтами, эскалаторами:

– не использовать пассажирские лифты, эскалаторы для перевозки крупногабаритных предметов (предметы, сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах от 1200 мм до 1500 мм) и длинномерного багажа (багаж, длина которого превышает 2000 мм);

– при следовании на другой этаж с багажной тележкой, ребенком в детской коляске или на инвалидном кресле, использовать только лифт, исключив при этом использование эскалатора;

6.2.2. Пассажиры обязаны при прохождении регистрации, оформлении багажа, предполетном и послеполетном досмотре пассажиров и багажа находится строго в пределах зон (мест), предназначенных для этого, не пересекать их до завершения действий, предусмотренных контрольными процедурами или до получения разрешения сотрудников пограничных, таможенных органов и сотрудников полиции.

7. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОМЕЩЕНИЙ В КОММЕРЧЕСКИХ ЦЕЛЯХ

7.1. Арендаторы обязаны:

– использовать арендуемое помещение только в соответствии с его целевым назначением, указанным в договоре, заключенном между Арендодателем и Арендатором;

– разместить информацию о наименовании организации и режиме работы каждой торговой точки по предоставлению услуг, на видном месте:

– применять в своей деятельности контрольно-кассовую технику (далее ККТ) либо чекопечатающую машинку с возможностью выдачи Z-отчетов (далее ЧПМ);

– оказывать содействие Арендодателю в проведении проверки в соответствии с условиями договора, заключенного между Арендодателем и Арендатором;

– соблюдать ассортиментный перечень, согласованный в договоре, заключенном между Арендодателем и Арендатором;

– предоставлять своевременно запрашиваемую информацию/документы, предусмотренные условиями договора, а также своевременно устранять выявленные



Арендодателем нарушения, в соответствии с условиями договора, заключенного между Арендодателем и Арендатором;

– предоставлять своевременно информацию (отчет) о выручке в соответствии с условиями договора, заключенного между Арендодателем и Арендатором.

7.2. Персонал Арендатора, работающий непосредственно с пассажирами должен:

– знать правила этикета,
– знать законодательство в отношении прав потребителей,
– знать основы взаимодействия с потребителем,
– знать этапы работы с потребителем,
– знать все характеристики товара и/или услуги, которые они продают/оказывают в своих торговых точках/зонах обслуживания,

– соблюдать требования к персоналу, указанных в Приложении 1;
– владеть английским языком на уровне beginner и профессиональной терминологией;

– общаться с клиентами, соблюдая профессиональную этику (быть внимательным к каждому клиенту, улыбаться, проявлять выдержку, терпение) и грамотность речи (правильное, уместное употребление слов; правильная постановка ударений); запрещено в общении: употреблять нецензурную лексику, разговаривать грубо, повышать голос, обращаться к Клиенту на «ты»;

– предотвращать конфликтные ситуации, т.е. реагировать на недовольства и провокации клиентов сдержано и вежливо, и сглаживать уже возникшие;

– незамедлительно рассматривать и удовлетворять возникшие претензии клиентов в процессе их обслуживания;

– здороваться и прощаться с каждым клиентом, используя фразы «здравствуйте», «добро пожаловать», «доброе утро» (с 05.00 до 12.00), «добрый день» (с 12.00 до 18.00), «добрый вечер» (с 18.00 до 24.00), «доброй ночи» (с 24.00 до 05.00), «до свидания», «всего хорошего», «будем рады вас видеть вновь», «приятного полета»;

– в точках розничной торговли в процессе обслуживания быть ненавязчивыми: после приветствия, в случае если клиент задержался в точке обслуживания не менее 20 сек., допустимы вопросы: «вас что-то заинтересовало?», «вам что-то показать/рассказать о товаре?»; давать подробную информацию о товаре/услуге только в случае, если клиент этого попросит;

– в точках общественного питания время обслуживания не должно превышать: в ресторанах, в кафе/кофейнях – 10 мин, в барах/буфетах – 5 мин.;

– технологические перерывы не должны превышать 20 мин, информация о перерыве должна быть размещена на видимом для потребителя месте; табличка с обозначением перерыва должна быть изготовлена из твердого материала (пластик, дерево, фанера и др.) с надписью о перерыве (не допустимо написание от руки на обычном листе бумаги);



- обеспечивать внеочередное обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями очень корректно, вежливо и внимательно, чтобы не нанести вреда моральному и психическому состоянию пассажира;
- реализовывать товары, услуги, соответствующие требованиям федеральных и региональных документов (СанПиНы, ГОСТы, ТУ и др.);
- выставлять ценники на все товары и услуги и обновлять их сразу после изменения фактической стоимости;
- осуществлять выкладку товара в соответствии с требованиями: отсутствие «пустых» мест на витрине (заполняются разными видами товара, либо повторами имеющегося товара); просматриваемость всего товара и ценников со стороны покупателя; соблюдение правил товарного соседства; системность выкладки (размещение товара в определенном порядке по видам и наименованиям); эстетическая сочетаемость (сочетаемость по цвету, форме, обеспечение гармоничности и целостности композиции);
- предоставлять любому обратившемуся с вопросом клиенту интересующую его информацию, касающуюся деятельности организации, в которой работает сотрудник, в отношении товара/услуги, качества обслуживания, документов, которые обязан предъявлять продавец по требованию покупателя; в случае невозможности предоставления интересующей информации, сотрудники должны вежливо направить обратившегося за помощью к более компетентному по данному вопросу лицу с указанием контактов;
- знать и сообщать клиенту в случае его обращения информацию о местоположении объектов инфраструктуры аэропорта: информационной стойки, медицинского пункта, аптеки и туалетной комнаты;
- предоставлять любую документацию в течение 3-х дней по запросу потребителя и знать перечень документов, которые имеет право потребовать потребитель;
- иметь в точках общественного питания уголок потребителя со следующими документами: лицензия на право осуществление деятельности: свидетельство о регистрации юридического лица; книга отзывов и предложений; нормативные документы: ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники», ФЗ «О социальной защите инвалидов», ФЗ «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», «Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности», ФЗ «О защите прав потребителей», «Правила торговли и оказания услуг».

7.3. Арендатору, без согласования с аэропортом Красноярск, запрещено:

- вести любую коммерческую и некоммерческую деятельность за пределами переданного в аренду помещения;
- размещать и распространять рекламу вне пределов арендуемого помещения, в том числе на наружных поверхностях стен, огораживающих арендуемую площадь, а также не предоставлять третьим лицам возможность осуществлять такое размещение и распространение рекламы и иной информации; указанный запрет не



распространяется на размещение своего фирменного названия, логотипа, наименование бренда, названия юридического лица, а также на случаи, когда размещение и распространение рекламы осуществляется в согласованном сторонами порядке;

– применение любых звуковых, световых и других эффектов, которые могут помешать деятельности других Арендаторов и повлиять на деятельность служб аэропорта Красноярск, при использовании Арендатором фонового музыкального сопровождения, аудиоряд и уровень его звука должен быть согласован с аэропортом Красноярск, и не должен превышать 55 ДЦБ.

7.4. Наименование компании Арендатора на двери арендуемого помещения (стандартная вывеска), календари, канцелярские принадлежности и любая сувенирная продукция с логотипами Арендатора не являются рекламной продукцией

7.5. В случае несоблюдения правил Арендодатель имеет право начислить штрафы в размере, установленном в Приложении 1 (п. 2.1.4) к настоящим Правилам

8. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОМЕЩЕНИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ

8.1. Арендатор обязан:

8.1.1. соблюдать чистоту и порядок в арендуемых помещениях и в зонах общего пользования, элементы интерьера арендуемых помещений должны поддерживаться в чистом, презентабельном виде:

– уборку в помещениях осуществляют непосредственно сотрудники Арендатора, либо сотрудники сторонней клининговой компании в соответствии с заключенным договором;

– должно быть обеспечено отсутствие видимых загрязнений, наклеек, рисунков и любых других изображений/ надписей на стенах;

– все элементы интерьера должны быть целостны, исправны, не содержать потертостей, трещин, механических повреждений;

– сотрудники Арендатора/сотрудники сторонней клининговой компании обязаны: обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории в соответствии с требованиями безопасности и норм, изложенных в ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия»; организовывать уборку способом, не создающим неудобств посетителям; а также проводить чистку жируловителей не менее 1 раза в неделю.

8.1.2. содержать все элементы интерьера клиентской зоны в целостности, исправности: они не должны содержать потертостей, трещин, механических повреждений, должны быть достаточно освещенными; все лампы элементов интерьера должны находится в исправном состоянии;

8.1.3. содержать оборудование и технику, используемую в клиентской зоне, в работоспособном состоянии;

8.1.4. размещать на видном для потребителя месте информацию о фирменном наименовании Арендатора, режиме его работы;

8.1.5. размещать на видном для клиента месте информацию о причинах закрытия, непредусмотренного графиком работы;

8.1.6. оформлять информационные указатели и таблички, используемые и размещаемые в клиентской зоне должны в соответствии Стандарту на информационные указатели и таблички;

8.1.7. осуществлять в клиентской зоне сезонное украшение: летнее (с 20.05 до 31.08), осеннее (с 01.09 до 31.10), зимнее (с 01.11 по 30.11 и с 15.01 до 28.02), новогоднее (с 01.12 до 15.01), весеннее (с 01.03 до 20.05). Оформление должно соответствовать концепции сезонного декора терминала аэропорта и обязательно согласовываться с Арендодателем;

8.1.8. использовать контейнеры аэропорта Красноярск для хранения отходов;

8.1.9. осуществлять провоз товара и любого другого имущества через зоны общего пользования, пассажирские зоны (зоны обслуживания пассажиров) в соответствии с графиком, согласованным с аэропортом Красноярск;

8.1.10. соблюдать следующие требования в случае использования лифтов при перевозке грузов:

- при перевозке грузов на лифте с использованием тележки Арендатор должен следить, чтобы тележка не билась и не упиралась в заднюю стенку лифта;

- размещать и перевозить в купе лифта одновременно не более одной тележки с грузом или без него;

- не прикладывать силы для открывания дверей шахты и кабины лифта, а также не задерживать движение дверей лифта при закрывании, придерживая их руками или ставя какие-либо предметы;

- использовать лифты, предназначенные для перевозки грузов (грузовые, служебные): в аэровокзальном комплексе аэропорта Красноярск перевозить груз разрешается только на лифтах № 14, 15, 16 (информация о номере лифта указана в Правилах пользования лифтом, размещенных на стене, внутри кабины лифта);

- не загромождать тележками выходные площадки лифтов и перекрывать (или мешать) выезд тележки из лифта;

- не садиться на тележку с грузом или без него;

- не использовать эскалаторы для перевозки грузов и/или тележек, не размещать перевозимый груз на ступенях и/или полотне эскалатора.

8.1.11. назначить ответственных за эксплуатацию автоматических ворот и предоставить список данных лиц аэропорту Красноярск при эксплуатации секционных, рулонных, подъемно-поворотных, распашных и/или откатных ворот (далее по тексту - автоматические ворота). Назначенные ответственные лица обязаны соблюдать следующие требования:

- ручное открывание и закрывание автоматических ворот осуществлять только при отключении электроэнергии и при исправном электродвигателе, при открытии и закрытии автоматических ворот не прилагать к ним больших усилий: резко не открывать и закрывать автоматические ворота;

- не проходить или пробегать под движущимся полотном автоматических ворот;

- не подвергать автоматические ворота ударам и препятствовать их свободному открытию и закрытию;
- не устанавливать на автоматические ворота дополнительное оборудование или аксессуары, а также не производить самостоятельно замену или регулировку отдельных частей автоматических ворот;
- не подвергать загрязнению направляющие и ролики автоматических ворот;
- во время движения полотна в проеме автоматических ворот должны отсутствовать посторонние предметы и мусор;
- не прикасаться к подвижным элементам автоматических ворот (ролики, боковые опоры, панели и т.п.) во время их движения;
- при наличии в автоматических воротах калитки перед началом их движения необходимо убедиться, что калитка закрыта.

8.2. Для Арендатора допустимо:

8.2.1. в клиентской зоне оформление, соответствующее общему дизайну торговой точки: товар дня, скидки, бонусы и т.д.;

8.2.2. использование при перевозке грузов/имущества на территории аэропорта тележек, соответствующих следующим требованиям:

- ширина тележки с грузом не должна превышать 700 мм;
- длина тележки с грузом не должна превышать 1020 мм;
- высота тележки, как с грузом, так и без груза от пола не более 1200 мм;
- высота тележки от пола до верхней части платформы тележки не более 200 мм;
- борта и ручки тележки должны быть окаймлены резиновым амортизатором;
- тележка должна быть чистой и промаркированной способом, позволяющим идентифицировать данные транспортировочные средства на предмет принадлежности Участнику.

8.3. Арендатору запрещено:

- допускать в клиентской зоне и на рабочих местах сотрудников Арендатора, непосредственно обслуживающих клиента, наличие: товара в транспортной упаковке; оборудования, неиспользуемого при обслуживании клиентов; раздевалки для персонала; верхней одежды персонала и иных предметов, не связанных с обслуживанием клиентов;
- употреблять пищу и напитки на рабочих местах сотрудниками Арендатора;
- сливать в канализацию пищевые отходы и любые другие отходы, а также любые жидкости, которые могут вызывать засорение канализационных труб или порчу оборудования;
- осуществлять неорганизованное хранение отходов;
- организовывать временное хранение отходов, в объемах, превышающих установленные нормативы;
- организовывать совместное хранение отходов разных классов опасности (например – хранение промасленных отходов (ветошь, опилки, песок, бумага) совместно с

ТБО (твердые бытовые отходы).

- допускать проживание сотрудников Арендатора и других лиц, организация спальных мест в арендуемых помещениях, а также сон сотрудников Арендатора на своих рабочих местах;

- допускать размещение спальных принадлежностей (постельное белье, одеяла, подушки и проч.), кроватей, кушеток, раскладушек, надувных матрасов и прочих матрасов в сложенном или разобранном виде;

- допускать в арендуемых помещениях в зоне видимости Посетителей/Клиентов сбор, хранение и складирование имущества Арендатора: пачки бумаги, бутылки с питьевой водой, неиспользуемая оргтехника, отключенная от электросети, сломанные элементы мебели, верхняя одежда сотрудников (указанное имущество должно храниться в закрытых шкафах, закрытых стеллажах, системах хранения и прочих закрывающихся элементах мебели);

- допускать хранение, размещение в арендуемых помещениях токсичных веществ, животных, оружия, боеприпасов, радиоактивных или любых других материалов или предметов, которые могут быть опасны для здоровья людей и/или окружающей среды;

- закрывать чем-либо элементы системы пожаротушения, энергообеспечения, видеонаблюдения и охранной сигнализации, а также трубы и люки отопления, вентиляции и воздушного кондиционирования, которые обеспечивают воздухообмен в помещениях;

- использовать оборудования не по прямому назначению, в том числе багажные тележки могут быть использованы только для перевозки багажа;

- производить отстой транспортных средств на привокзальной площади;

- производить погрузочно-разгрузочные работы на привокзальной площади в период с 00:00 до 06:00.

- принудительно удерживать (в т.ч. подпирать какими-либо предметами) дверные механизмы ворот, входных револьверных групп, дверей, снабженных автоматическими доводчиками, и тем самым нарушать их работоспособное состояние;

- держать открытыми двери подсобных и любых других арендованных помещений, которые не используются для непосредственного обслуживания клиентов Арендатора (т.е. помещения доступ в которые клиентам не требуется для получения услуги/товара);

- проводить ремонтные работы без организации временных ограждений, информационных табличек. Время проведения ремонтных работ, формат временных ограждений и информационных табличек должны быть предварительно согласованы с представителем аэропорта Красноярск.

- устанавливать и подключать радиоэлектронные средства связи и телекоммуникационное оборудование (в т.ч. WI-FI роутеров, ретрансляторов радио и GSM сигнала) в арендуемых помещениях и(или) на территории АВК без предварительного письменного согласования с аэропортом Красноярск.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

ТРЕБОВАНИЯ К АРЕНДАТОРАМ, РЕАЛИЗУЮЩИМ КОММЕРЧЕСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОПОРТА КРАСНОЯРСК

1. Требования к персоналу Арендатора в клиентской зоне

1.1. Персоналом Арендатора должны соблюдаться Стандарты внешнего вида персонала аэропорта Красноярск:

- быть одетым в форменную одежду согласно правилам ношения форменной одежды и обуви, установленной для сотрудников Арендатора либо, при отсутствии униформы, одежда делового стиля (п. 1.1.1 настоящих Требований), при этом одежда/ униформа должна быть чистая, исправная;
- волосы, руки чистые;
- не разрешается красить волосы в неестественные тона (включая, но не ограничиваясь красный, оранжевый, синий, зеленый, фиолетовый, розовый), если иное не согласовано концепцией объекта аренды.
- длинные волосы (ниже плеч) должны быть аккуратно уложены или собраны в хвост, узел, ракушку, пучок, заплетены в косу и т. п.; волосы до плеч – уложены;
- макияж (для девушек) умеренный, неброский, только естественные пастельные тона (мягкие оттенки бежевого, розового, серого, бледно голубого, коричневого цвета);
- нахождение в солнцезащитных очках на рабочем месте запрещено;
- наличие информации о сотруднике, непосредственно обслуживающем клиента (бейдж, пропуск (выданный СТАБ), табличка и т.п. с указанием фамилии или имени сотрудника).

1.1.1. Деловой стиль одежды подразумевает под собой:

Деловой стиль одежды для женщин:

- брючный или юбочный классический костюм, юбка должна быть средней длины (минимальная длина – на ладонь выше колена);
- костюм может быть дополнен шейным платком или галстуком, который должен гармонировать с костюмом;
- классическое платье-футляр, при этом плечи не должны быть открытыми;
- блузка из плотной не прозрачной ткани или водолазка в сочетании с жилетом, пиджаком, джемпером;
- обувь должна быть классического типа, всегда ухоженная;
- бежевые/черные колготки обязательны (в том числе летом);
- при наличии украшений следует придерживаться классического стиля: серьги, кольца (не более трех), цепочка (допускается с кулоном, крестиком), часы;
- цвета - черный, нейтральные приглушенные серые, синие, темно-синие, и коричневые тона, бежевый, оливковый (за исключением, если цвет формы предполагает иные тона - красные, малиновые, зеленые);

– допустимо: классические джинсы, спортивная обувь, соответствующая деловому стилю.

ЗАПРЕЩЕНО:

– носить одежду и обувь пляжного типа: сланцы, открытые босоножки (должно быть закрыто пятка либо носок), майки, шорты, а также футболки, толстовки, спортивные куртки;

– носить топы, блузы и прочую одежду, оголяющую живот, брюки с низкой посадкой талии.

Деловой Стиль одежды для мужчин:

– классический костюм (брюки, пиджак, рубашка), рубашка должна быть с длинным рукавом (короткий рукав допускается в летний период); галстук допускается носить по желанию, при этом он не должен быть ярким и вызывающим;

– обувь должна быть классического типа, всегда ухоженная;

– в качестве аксессуаров разрешаются запонки, зажимы для галстука, часы, ремень, обручальное кольцо;

– цвета - черный, нейтральные приглушенные серые, синие, темно-синие, и коричневые тона, бежевый, оливковый (за исключением, если цвет формы предполагает иные тона - красные, малиновые, зеленые и др.);

– допустимо: жилеты, пуловеры в сочетании с рубашкой, классические джинсы, спортивная обувь, соответствующая деловому стилю.

ЗАПРЕЩЕНО:

– носить одежду и обувь пляжного типа: сланцы, майки, шорты, а также футболки, толстовки, спортивные куртки;

1.2. Персонал на рабочем месте не должен:

– применять физическую силу по отношению клиенту;

– жевать жевательную резинку;

– причесываться, поправлять макияж, красить ногти;

– слушать музыку (в том числе в наушниках), смотреть фильмы, играть в игры;

– использовать телефон (мобильный, стационарный) в непроизводственных целях;

1.3. Персонал на рабочем месте НЕ может:

– находиться в зимней/демисезонной верхней одежде (пальто, полупальто, плащ, куртка, комбинезон/полукомбинезон);

– читать художественную литературу, периодические печатные издания;

– на рабочем месте или в зоне видимости посетителей принимать позы, не соответствующие этикету и деловому поведению (например, сидеть на корточках; использовать агрессивные позы и жесты; сидеть развалившись; сидеть/стоять спиной к

посетителю, не обращая на него внимания; скрещивать руки на груди; класть руки в карманы; сидеть, облокотившись головой на руку; лежать).

1.4. На кассовых стойках по продаже авиабилетов Авиакомпаний не допускается:

- нахождение посторонних лиц (на кассовой стойке либо за стойкой);
- Примечание: допускается нахождение сторонних лиц, при наличии у них бейджа, по которому можно идентифицировать сотрудника;
- реализация авиабилетов на рейсы Авиакомпаний, не согласованных с администрацией Международного аэропорта Красноярск

2. Ответственность Арендатора

2.1. Нарушением считается:

2.1.1. *Курение в помещении/здании/сооружении, на объекте/территории аэропорта сотрудника Арендатора вне специально отведенного места для курения, оборудованного знаками пожарной безопасности о допустимости курения в данном месте.*

Примечание: специально отведенным местом для курения, оборудованным знаками пожарной безопасности о допустимости курения в данном месте является территория, оборудованная знаками вида: "Место для курения", "Курить здесь", знак "Неперечеркнутая сигарета" и др.

2.1.1.1. Подтверждение нарушения оформляется документально с приложением фото и(или) видео материала с фактом нарушения (с указанием места, даты/ времени съемки, принадлежности нарушителя, письменных объяснений очевидцев) и общим видом местонахождения, где зафиксировано нарушение (помещение/здание/ сооружение/объект/территория), которое не является специально отведенным местом для курения. При повторном нарушении, также предоставляются материалы, собранные при первичном нарушении.

2.1.1.2. Размер штрафа за нарушение составляет:

- 5 000 рублей за первое нарушение;
- 10 000 рублей за повторное и каждое последующее нарушение.

2.1.2. *Пожар или срабатывание установок пожарной автоматики/сигнализации вследствие курения вне специально отведенного места для курения, а также нарушении требований пожарной безопасности при выполнении мероприятий, предусмотренных производственным процессом (приготовление пищи и т.п.), неосторожного обращения с открытыми источниками огня.*

2.1.2.1. Подтверждение нарушения оформляется соответствующим Актом (при регистрации пожара – «Донесением о пожаре»), с показаниями очевидцев в письменной форме, с приложением фото и(или) видео материала с фактом нарушения (с указанием места, даты/времени съемки) и общим видом местонахождения, где зафиксировано нарушение (помещение/здание/ сооружение/объект/территория), которое не является специально отведенным местом для курения



– Размер штрафа за нарушение составляет: 200 000 рублей за каждое срабатывание пожарной автоматики/сигнализации.

2.1.3. *Несоблюдение/нарушение пунктов, указанных в настоящих Правилах (п.п. 4, 5)*

2.1.3.1. Подтверждение нарушения оформляется документально с приложением фото и(или) видео материала с фактом нарушения (с указанием места, даты/ времени съемки, принадлежности нарушителя) и общим видом местонахождения, где зафиксировано нарушение (помещение/здание/ сооружение/объект/территория).

2.1.3.2. Размер штрафа за нарушение составляет:

- 3 000 рублей за первое нарушение (и нарушение, произошедшее более, чем через 30 календарных дней);
- 10 000 рублей за повторное нарушение в течении 30 календарных дней.

2.1.4. *Несоблюдение эксплуатационных требований к клиентской зоне и к персоналу, изложенных в настоящих Правилах (п.п. 6, 7, 8)*

2.1.4.1. Подтверждение нарушения оформляется документально: составляется Акт о нарушениях с приложением фото и(или) видео материала с фактом нарушения (с указанием места, даты/ времени съемки, принадлежности нарушителя) и общим видом местонахождения, где зафиксировано нарушение (помещение/здание/ сооружение/объект/территория).

2.1.4.2. Размер штрафа зависит от вида нарушения:

- в случае использования арендуемого помещения не в соответствии с его целевым назначением, указанным в договоре, Арендатор обязан оплатить штраф в размере 5% от ежемесячной арендной платы за каждый факт нарушения;
- в случае если Арендатор не применил ККТ при продаже товаров/услуг (не выбил чек), Арендатор обязан оплатить штраф в размере ежемесячной минимальной (гарантированной) арендной платы за каждый выявленный факт нарушения;
- в случае воспрепятствования Арендатором проведению Арендодателем проверки в соответствии с условиями договора, Арендаторам обязан оплатить штраф в размере 10% от ежемесячной арендной платы за каждый факт препятствования;
- при нарушении Арендатором ассортиментного перечня, согласованного в условиях договора, Арендатор обязан оплатить штраф в размере 10% от ежемесячной минимальной (гарантированной) арендной платы за первый факт нарушения, в размере 40% от ежемесячной минимальной (гарантированной) арендной платы за второй факт нарушения, в размере 100% от ежемесячной минимальной (гарантированной) арендной платы за третий и последующие факты;
- в случае нанесения вреда помещениям Арендодателя и несвоевременного его устранения либо несвоевременной оплаты для его устранения, в соответствии с условиями договора, Арендатор обязан оплатить неустойку в размере 1% от ежемесячной арендной платы за каждый день просрочки исполнения обязательств;

– при нарушении сроков предоставления Арендодателю запрашиваемой информации/документов, предусмотренных условиями договора, а также сроков устранения выявленных Арендодателем нарушений, в соответствии с условиями договора, Арендатор обязан оплатить Арендодателю неустойку в размере 10% от ежемесячной арендной платы, за каждый день просрочки исполнения обязательств;

– в случае не предоставления/нарушения срока предоставления информации (отчета) о выручке Арендатора в соответствии с условиями договора, Арендатор обязан оплатить Арендодателю неустойку в 3-х кратном размере ежемесячной арендной платы за каждый выявленный факт нарушения;

– в случае нарушения Арендатором правил о размещении несогласованной рекламы (п. 7.3 настоящих Правил), Арендатор обязан оплатить штраф в размере 25 000 (двадцать пять) тысяч рублей за первый факт нарушения, 50 000 (пятьдесят) тысяч рублей за второй и последующие факты;

– в случае нарушение остальных правил, перечисленных в п.п. 4-8 настоящих Правил, но не перечисленных в п. 2 настоящих Требований, Арендатор обязан оплатить штраф в размере 10% от ежемесячной арендной платы за каждый факт нарушения.

2.2. Фото и(или) видеоматериал, используемый в качестве доказательной базы должен соответствовать следующим требованиям:

- наличие даты и времени съемки;
- изображение четкое, не размытое и выполнено при достаточном освещении;
- изображение и место съемки позволяет четко установить принадлежность нарушения (нарушителя) к Участнику.