ГЛАВА 1

1.1. Общие положения

1.1.1. Настоящие Правила пребывания арендаторов на территории международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports» для осуществления коммерческой деятельности (далее — Правила) устанавливают порядок пребывания на территории аэропорта лиц, являющихся арендаторами площадей аэропорта и осуществляющих коммерческую деятельность на территории аэропорта.

1.1.2. Выполнение требований настоящих Правил обязательно для всех лиц, являющихся арендаторами площадей аэропорта и осуществляющих коммерческую деятельность на территории аэропорта.

1.2.3. Нарушение арендаторами настоящих Правил влечет их ответственность в соответствии с условиями заключенных договоров аренды коммерческих площадей аэропорта.

1.1.4. Организация неавиационных услуг осуществляется посредством заключения договоров с арендаторами (концессионерами), а также в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан и условиями договорных отношений. Качество предоставляемых услуг должны полностью удовлетворять потребности пассажиров и иных лиц, находящихся на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports».

1.1.5. Деятельность арендатора (концессионера) должна мотивироваться и направляться на соблюдение интересов пассажиров и иных лиц, находящихся на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports», обеспечение авиационной безопасности и охраны окружающей среды.

1.1.6. Доступ в служебные помещения служб аэропорта осуществляется только по пропускам. Все входы в служебные помещения имеют предупреждающие надписи - «Только для персонала». Порядок прохода и нахождения в служебных помещениях определяется Правилами пропускного и внутриобъектового режима Общества. Контроль соблюдения Правил пропускного режима осуществляет Служба авиационной безопасности аэропорта.

1.2. Цель.

1.2.1. Повышение качества обслуживания физических и юридических лиц на территории аэропорта.

1.2.2. Обеспечение сохранности и надлежащего обслуживания имущества аэропорта.

1.2.3. Осуществление контроля за исполнением арендаторами принятых на себя обязательств.

1.2.4. Настоящие Правила основываются на принципах взаимовыгодных партнерских отношений, соблюдения прав потребителей, находящихся на территории аэропорта, для получения услуг высокого качества в безопасной обстановке.

1.2.5. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте АО «Uzbekistan Airports» для ознакомления и выполнения установленных в них требований.

1.3. Термины и определения.

АО – акционерное общество.

Аэровокзал (терминал) – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Аэропорт – это комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие сооружения, а также необходимое оборудование.

Аэропорт международный – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иные виды контроля.

Багаж – личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки. Под термином «багаж» понимается как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж.

Ручная кладь – вещи, находящиеся при пассажире во время полета, кроме зарегистрированного багажа, маркируемые биркой "В кабину" («Ручная кладь»), перевозимые в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика, под личную ответственность пассажира.

Пассажир – лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на ВС в соответствии с договором воздушной перевозки.

Рейс – полет ВС по расписанию или вне расписания, выполняющийся в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

CIP – Commercial important person

Fast Track - прохождение всех формальностей (регистрация на рейс, таможенный и паспортный контроль, предполетный досмотр) в ускоренном режиме и без очередей, в сопровождении представителя аэропорта.

Перрон – часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания.

Контрольные процедуры – совокупность мер, которые проводятся органами государственного контроля в отношении лиц, транспортных средств и товаров, следующих через Государственную границу, в пределах их компетенции.

Таможенный контроль при международных воздушных перевозках – контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей с целью экономической защиты государства и обеспечения выполнения задач его внешнеэкономической политики.

Пограничный (паспортный) контроль – проверка, осуществляемая подразделениями пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу, действительности документов физических лиц, следующих через Государственную границу и их прохождения по оперативным учетам.

Досмотр на авиационную безопасность – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей воздушных судов, бортовых запасов с помощью технических или других средств, предназначенных для идентификации и/или обнаружения оружия, взрывчатых веществ или других опасных устройств, предметов или веществ, которые могут использоваться для осуществления актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации

Стерильная зона – изолированное место для ожидания посадки в воздушное судно пассажирами, прошедшими предполетный досмотр.

Зона трансфера – зона в международном аэропорту, специально выделенная для пребывания трансферных (транзитных) пассажиров и находящаяся под контролем компетентных государственных органов.

ООПБ – Отдел по обеспечению пожарной безопасности.

ТБО – Твердые бытовые отходы

Глава 2

2.1. Ведение коммерческой деятельности.

2.1.1. Договора аренды на площади и помещения в международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports» заключаются по итогам проведенного Обществом электронного аукциона на торговой электронной площадке E-AUKSION или на основании соответствующих Постановлений Правительства РУз.

2.1.2. Без заключенного договора аренды или иного договора на выполнение работ или оказание услуг с Обществом ведение коммерческой деятельности на территории международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports» запрещается.

2.1.3. Ведение лицензируемых видов деятельности на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» допускается только при наличии соответствующих лицензий.

2.1.4. Коммерческая деятельность не должна причинять ущерб потребителям и их имуществу, нарушать права и законные интересы пассажиров и иных лиц.

2.1.5. Арендаторы должны разместить информацию о наименовании организации и режиме работы торговой точки по предоставлению услуг, на видном месте.

2.1.6. Арендаторы должны иметь контрольно-кассовую машину, а также электронные терминалы или иные устройства, позволяющие осуществлять платежи посредством платежных карточек. Гарантировать 100% (стопроцентное) обеспечение покупателей фискальными чеками. Запрещается реализация товаров и услуг без фискальных процедур.

2.1.7. Арендаторы должны иметь пронумерованную и прошнурованную «книгу жалоб и предложений» в доступном для потребителей месте.

Обслуживающий персонал должен:

- Быть общительным, коммуникабельным и приветливым;
- Создавать атмосферу гостеприимства в отношении потребителей;
- Проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;
- Знать в пределах разговорного минимума иностранные языки и профессиональную терминологию (для персонала, непосредственно участвующего в обслуживании потребителей в аэропорту);
- Соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания потребителей;
- Реагировать на замечания и предложения потребителя;
- Предоставлять любому обратившемуся с вопросом потребителю интересующую его информацию, касающуюся деятельности торговой точки арендатора;
- Обеспечивать внеочередное обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями. Для того чтобы не нанести вреда моральному и психическому состоянию пассажирам данной категории, обслуживание необходимо производить очень корректно, вежливо и внимательно.

2.2. Требования к арендаторам.

2.2.1. *При ведении коммерческой деятельности на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» арендаторам запрещается:*

2.2.1.1. Без получения письменного разрешения Общества или без дополнительного соглашения с Обществом увеличивать размер арендуемой/занимаемой площади (в т.ч. организация производства, размещение рекламы и/или вывесок, складирование мусора, материалов, инвентаря, контейнеров под твердые бытовые отходы (ТБО);

2.2.1.2. Осуществлять работы (строительные, ремонтные, по техническому обслуживанию и модернизации оборудования и т.п.), не указанные/не предусмотренные в согласованных с Обществом проектах,

планах, технологиях, а равно с нарушением таких проектов, планов, технологий;

2.2.1.3. Самовольно использовать не принадлежащее арендатору недвижимое и движимое имущество, в том числе индивидуальные багажные тележки, пассажирские кресла, контейнеры для ТБО.

2.2.1.4. Предлагать (поиск клиентов) услугу в аэровокзальном комплексе по перевозке пассажиров и иных лиц автомобильным транспортом.

2.2.1.5. Предлагать услуги и товары без договора на неотведённых для этого мест.

2.2.1.6. Осуществлять/Организовывать стоянку транспортных средств вне территории автостоянок.

2.2.1.7. Курить, за исключением специально отведенных для этого мест.

2.2.1.8. Распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» (находиться на рабочем месте в состоянии алкогольного опьянения).

2.2.1.9. Употреблять наркотические средства и психотропные вещества на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports», находиться на рабочем месте в состоянии наркотического и токсического опьянения.

2.2.1.10. Приставать к пассажирам и иным лицам, находящимся на территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports», т.е. совершать действия, выражающееся в навязчивых действиях гражданина, осуществляемых в отношении других граждан против их воли, в целях купли-продажи, обмена, или приобретения вещей, а также в целях гадания, попрошайничества, либо навязывания иных услуг в общественных местах.

2.2.1.11. Нарушать общественный порядок, выражая явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, уничтожением или повреждением чужого имущества.

2.2.1.12. Арендаторы должны не допускать распространения неприятных запахов с их помещения во время деятельности в здании аэровокзального комплекса.

2.2.1.13. Засорять, загрязнять и наносить повреждения сооружениям, устройствам, оборудованию, эскалаторам, элементам конструкции аэровокзального комплекса.

2.2.1.14. Лежать на посадочных местах в залах ожидания.

2.2.1.15. Сидеть, лежать на полу и в местах, не предназначенных для этого.

2.2.1.16. Прослушивать аудиоаппаратуру с уровнем громкости, препятствующим восприятию акустической информации в Терминалах и причиняющим беспокойство другим пассажирам.

2.2.1.17. Создавать ситуации, мешающие движению пассажиропотока.

2.2.1.18. Перемещаться по территории международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» на велосипедах, мотоколясках, тележках и других транспортных средствах.

2.2.1.19. 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).

2.2.1.20. Вести профессиональную теле-, видео- и киносъемку без письменного разрешения уполномоченных служб аэропорта, а в зонах таможенного контроля и пропуска через Государственную границу Республики Узбекистан – без разрешения соответствующего государственного органа.

2.2.1.21. 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 Республики Узбекистан – без разрешения соответствующего государственного органа.

2.2.1.22. Совершать акты незаконного вмешательства в отношении аэропорта и воздушных судов, а также иных действий, приводящих к повреждению устройств и оборудования аэропорта и воздушных судов или использованию их не по функциональному предназначению, влекущих за собой человеческие жертвы, материальный ущерб или возможность наступления таких последствий.

Глава 3

3.1. Основные требования при нахождении на территории аэропортов АО «Uzbekistan Airports».

3.1.1. Персонал арендаторов должен неукоснительно выполнять требования Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports».

Арендаторы обязаны:

- Определить должностное лицо, ответственное за обеспечение соблюдения персоналом требований авиационной безопасности и взаимодействия с САБ;
- Ознакомить персонал своей организации с требованиями по авиационной безопасности, действующими в международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports»;

3.1.2. Персонал арендаторов должен иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам САБ в местах контроля и пройти досмотр на безопасность в пункте досмотра (КПП) и при нахождении в контролируемых зонах аэропорта.

3.1.3. Запрещается передавать свой пропуск другим лицам. Запрещено находиться в контролируемых зонах аэропорта в нерабочее время, а также в местах (участках), не обозначенных сектором допуска на пропуске.

3.1.4. Персонал арендатора в случае обнаружения фактов угрозы безопасности (подозрительные лица и предметы) должен незамедлительно информировать контролеров АВК.

3.2. Особые требования обеспечения безопасности в стерильных зонах аэропорта.

3.2.1. При входе в стерильную зону персонал арендатора проходит досмотр, а также предъявляет находящиеся при нем вещи к досмотру с использованием технических средств.

3.2.2. Арендаторам запрещена продажа в сети розничной торговли в торговых точках, расположенных в стерильной зоне, колющих-режущих и иных опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке.

3.2.3. Технический персонал арендаторов, чья деятельность связана с необходимостью провоза в стерильную зону инструментов и инвентаря, должны предъявлять свое имущество для досмотра таможни и сотрудникам СДАБ, в соответствии с требованиями норм, правил и процедур по авиационной безопасности, действующих на территории международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports», а также обеспечивать сохранность вносимых предметов и их вынос из стерильной зоны.

3.2.4. Арендаторы не должны размещать свои технические средства, витрины, световую рекламу и пр. в местах, где они затрудняют использование технических средств системы безопасности, сотрудников пунктов досмотра, государственных правоохранительных и контрольных органов.

3.2.5. Обо всех, известных работнику арендатора фактах, нарушений мер авиационной безопасности, он обязан проинформировать своего руководителя, сотрудников САБ.

3.2.6. Данные об организации процедур обеспечения авиационной безопасности в аэропорту носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению посторонним лицам.

3.3. Требования по противопожарной безопасности.

3.3.1. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности арендуемого помещения (территория, здания и сооружения) несут арендаторы этого помещения (территория, здания и сооружения).

Арендатор обязан:

- соблюдать требования пожарной безопасности, а также выполнять предписания (письменные предложения) и иные законные требования должностных лиц Отдела по обеспечению пожарной безопасности АО «Uzbekistan Airports» (далее ООПБ АО «Uzbekistan Airports»).
- Устранять в установленные сроки нарушения мер пожарной безопасности, выявленные в ходе проверок.
- Обеспечивать сохранность устройств систем пожарной автоматики и оповещения людей о пожаре, водоснабжения, электроснабжения, отопления и вентиляции, а также других противопожарных устройств арендуемого помещения (здания и сооружения). В случае выхода из строя вышеуказанных устройств, своевременно сообщать в службу ООПБ АО «Uzbekistan Airports».

- Обеспечивать ознакомление сотрудников с инструкцией о мерах пожарной безопасности для арендуемого Помещения и согласовать их с начальником ООПБ АО «Uzbekistan Airports».
- Обеспечивать допуск сотрудников аэропорта на арендуемых объектах для проведения технического обслуживание (ТО) пожарных гидрантов (прилегающие к территории арендуемого участка), внутренних пожарных кранов и первичных средств пожаротушения (при отсутствии первичных средств пожаротушения приобрести согласно по нормам).
- Арендатор не должен превышать количество используемых электротехнических приборов в арендуемом помещении которое указано в справке (разрешение) выданной электрослужбой арендодателя.
- Обеспечивать ознакомление сотрудников с правилами обесточивания всего электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня.
- Назначить ответственных лиц за пожарную безопасность арендуемого помещения (территория, здания и сооружения).

3.3.2. Непосредственный контроль соблюдения норм пожарной безопасности арендаторами в соответствии с заключенными договорами осуществляют сами арендаторы, общий контроль - арендодатели, согласно по плану согласованным АО «Uzbekistan Airports» ООПБ АО «Uzbekistan Airports».

3.3.3. По итогам проверки составляется Предписание (при обследовании составляется письменное предложение) о нарушениях правил пожарной безопасности, которое подписывается сотрудником ООПБ АО «Uzbekistan Airports» и сотрудником арендатора. В предписании в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение нарушений. По истечении этого срока проводится повторная проверка. За нарушение правил пожарной безопасности принимаются меры согласно законодательству. При невыполнении выявленных недостатков в установленные сроки, повторно принимаются меры в соответствии с законодательством.

3.4. Требования по санитарно-гигиеническому содержанию помещений.

3.4.1. Выполнение работ по уборке и уходу осуществляется либо непосредственно персоналом арендаторов, либо уборщиками производственных помещений, на основании условий договора аренды, либо отдельно заключенного договора на предоставлении услуг по уборке.

3.4.2. Арендатор обязан содержать свое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

Арендатор обязан:

- Обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- Обеспечивать наличие у своих работников или привлеченных лиц разрешительных документов для выполнения работ;
- Организовывать уборку помещений и занимаемой территории в период времени, не создающее неудобства для потребителей (в период наименьшего количества рейсов);
- Обеспечивать размещение урн в местах выдачи товара
- Обеспечивать выполнение требований к качеству уборки помещений и прилегающих территорий.

3.5. Работа с жалобами и предложениями потребителей.

3.5.1. Арендатор определяет порядок работы с обращениями потребителей, относящихся к качеству предоставляемых услуг, для принятия мер по исключению причин существующих проблем, приводящих к жалобам, и предотвращению их повторного возникновения. Контроль над работой с жалобами клиентов осуществляет арендодатель.

3.5.2. При наличии жалоб в «Книге жалоб и предложений» должны быть записи о принятых мерах.

3.5.3 Обращения, связанные с деятельностью арендатора, поступившие арендодателю, направляются арендатору с сопроводительным письмом

для дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Арендатор организует работу по обращению в установленном порядке с момента получения жалобы и направляет арендодателю копию ответа и информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или принятия других мер, арендатор информирует заявителя и арендодателя о предполагаемом сроке ответа.

3.6. Контроль за качеством услуг.

3.6.1. В рамках регулярной работы по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, предоставляемого арендатором используются каналы обратной связи. Выявленные в ходе мониторинга несоответствия в работе арендатора являются основанием для анализа и выводов о способности арендатора поддерживать необходимый уровень качества услуг при принятии арендодателем решения о продлении договора аренды коммерческих площадей.

3.6.2. В целях поддержания обслуживания на высоком уровне в аэропорту постоянно работает система контроля качества услуг, оказываемых арендаторами.

3.6.3. Контроль за качеством услуг, оказываемых арендаторами, осуществляет арендодатель, используя каналы обратной связи, мониторинга, оценки уровня удовлетворенности клиентов, а также инспекции контроля качества.

3.6.4. Проверки качества предоставляемых услуг, проводится арендодателем на постоянной основе.

3.6.5. При поступлении информации о снижении качества услуг арендодатель проводит внеплановые проверки качества предоставляемых услуг конкретного арендатора.

3.6.6. Результаты проверок по каждому арендатору направляются в письменном виде руководителю Отдела по неавиационной деятельности, Департамента по коммерческой деятельности АО "Uzbekistan Airports", а также арендатору.

3.6.7. Арендатор при получении карты проверки по результатам проведенного контроля качества устраняет выявленные несоответствия и направляет письменный ответ об устранении несоответствий требованиям настоящих Правил. Данные мониторинга учитываются при принятии

арендодателем решения о продлении договоров аренды площадей с арендаторами.

3.6.8. При проведении аудита качества услуг, предоставляемых арендаторами, арендодатель соблюдает принцип конфиденциальности вне зависимости от продолжения или прекращения договорных отношений с арендаторами.

3.6.9. Арендатор не имеет права препятствовать проведению контроля качества на арендуемых площадях.