


«СОГЛАСОВАНО»  
АО «Международный аэропорт  
Владивосток»



И.Г. Лукишин

« 19 » июля 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
АО «Терминал Владивосток»



И.В. Кумагерчик

« 19 » июля 2018 г.

**Документация  
запроса предложений по выбору Арендатора  
на право договора аренды коммерческой площади в новом аэровокзальном  
комплексе в международном аэропорту  
«Кневичи» г. Владивостока**

2018 год

## **ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ В ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Уважаемые дамы и господа!

АО «Терминал Владивосток» приглашает принять участие в проведении запроса предложений по выбору Арендатора для заключения договора Аренды недвижимого имущества в здании нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту «Кневичи» г. Владивостока (далее – запрос предложений).

Проведение процедуры позволяет обеспечить соблюдение принципов состязательности, конфиденциальности, независимости, прозрачности, добросовестной конкуренции и справедливого отношения при выборе Арендатора, что позволяет минимизировать риски Арендодателя, обеспечить подписание договоров аренды с опытными и надежными Арендаторами, предложившими Арендодателю наиболее оптимальное сочетание параметров, соответствующих критериям отбора.

Полная информация о запросе предложений указана в **Информационной карте запроса предложений**.

В запросе предложений могут принимать участие любые юридические лица независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала, или любые физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.

Заинтересованные лица могут скачать полный комплект настоящей документации в электронном виде с официального сайта АО «Терминал Владивосток» <http://zaotv.ru/> без взимания платы.

На официальном сайте АО «Терминал Владивосток» будут публиковаться все разъяснения, касающиеся положений, предусмотренных настоящей документацией, а также все изменения или дополнения к настоящей документации, в случае возникновения таковых.

Обращаем Ваше внимание на то, что участники запроса предложений должны самостоятельно отслеживать появление на официальном сайте разъяснений, изменений или дополнений к документации. Организатор запроса предложений не несет обязательств или ответственности в случае неполучения Участниками запроса предложений разъяснений, изменений или дополнений к документации.

### **Заказчик уведомляет, что:**

Запрос предложений не является офертой и не подпадает под регулирование ст.ст. 447- 449, 1057—1061 Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, процедура запроса предложений не накладывает на Заказчика соответствующего объема гражданско-правовых обязательств. Заказчик не обязан каким-либо образом представлять обоснование или мотивировать свои действия (бездействие). Заказчик не имеет обязанности заключения договора по результатам

настоящей процедуры.

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1. Заказчик**

АО «Терминал Владивосток»

### **Организатор**

АО «Международный аэропорт Владивосток» (на основании договора № 04-09/14/03-09 АОТВ/2014 от 01.01.2014 года на организацию и проведение запросов предложений по выбору арендаторов коммерческих площадей нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту Кневичи г. Владивостока (Терминал А)).

### **1.2. Контактное лицо организатора**

Начальник отдела развития неавиационных видов деятельности АО МАВ» Солодовник Максим Викторович; Тел.: +7 (423) 230-65-95; e-mail: [SolodovnikMV@vvo.aero](mailto:SolodovnikMV@vvo.aero)

**1.3. Предмет запроса предложений: выбор арендаторов на право заключения договоров аренды коммерческих площадей нового аэровокзального комплекса международного аэропорта «Кневичи» г. Владивостока.**

**1.3.1.** Организатор проводит запрос предложений по выбору арендаторов на право заключения договоров аренды коммерческих площадей в здании нового аэровокзального комплекса «Кневичи» г. Владивостока (далее по тексту – Объект), полный перечень и информация о которых указана в Информационной карте запроса предложений, в соответствии с процедурами и условиями, приведенными в настоящей документации.

### **1.4. Подписание договоров**

1.4.1. Победивший Участник запроса предложений обязуется с момента получения договора аренды для подписания, в течение 20 (двадцати) календарных дней подписать и вернуть в адрес Арендодателя договор.

1.4.2. В случае уклонения Участника от заключения договора, а также в случае расторжения договора по решению суда в связи с существенным нарушением исполнителем договора, сведения об Участнике закупки включаются в реестр недобросовестных поставщиков в соответствии с действующим законодательством.

### **1.5. Затраты на участие**

1.5.1. Участник несет все расходы, связанные с подготовкой предложения. Заказчик не несет ответственность и не имеет обязательств в связи с такими расходами.

### **1.6. Разъяснения**

1.6.1. Участник, которому требуются любые разъяснения, связанные с

настоящей документацией и предметом запроса предложений, может обратиться к Организатору в письменной форме путем направления запроса на русском языке по электронной почте не позднее **«24» июля 2018 года**. Если разъяснения Организатора не влекут внесения изменений в документацию, то он, в течение двух рабочих дней после получения запроса, дает разъяснения Участнику.

1.6.2. Если результатом обращения Участника является внесение изменений или дополнений в документацию, то такие изменения или дополнения письменно направляются всем Участникам в порядке, предусмотренном п.1.7. настоящей документации.

1.6.3. Участник имеет право на предварительную встречу с Организатором для получения необходимых сведений и уточнений по условиям договора, транспортных возможностей и ограничений, а также сбора другой информации, необходимой для подготовки коммерческого предложения и заключения договора. Будет считаться, что Участник имеет полную информацию о предлагаемой площади.

При этом отсутствие или неправильное толкование Участником каких-либо данных (информации) не может в последующем служить основанием для пересмотра предложения или условий и стоимости договора в меньшую сторону.

## **1.7. Внесение изменений и дополнений в документацию**

1.7.1. До окончания срока подачи заявок Организатор вправе по собственной инициативе или в связи с запросом Участника внести изменения или дополнения в документацию.

1.7.2. Любые изменения или дополнения являются частью документации и в письменном виде доводятся Организатором до сведения всех Участников, подавших заявки на участие в запросе предложений.

1.7.3. Чтобы предоставить Участникам разумное время для учета такого изменения при подготовке своих предложений, Организатор может, при необходимости и по своему усмотрению, продлить срок подачи заявок.

1.7.4. Организатор не несет ответственности за неполучение изменений и дополнений организациями, получившими документацию в неофициальном порядке.

## **1.8. Полнота и достоверность представления информации**

1.8.1. Непредставление необходимых документов в составе заявки, наличие в таких документах недостоверных сведений об Участнике или об услугах, на оказание которых проводится запрос предложений, является риском Участника, подавшего такую заявку, и является основанием для не допуска Участника к участию в запросе предложений.

При этом в случае установления недостоверности сведений, содержащихся в документах, предоставленных Участником в составе заявки на участие, такой участник может быть отстранен от участия в запросе предложений на любом этапе его проведения, вплоть до заключения договора.

## **1.9. Язык подаваемых предложений**

1.9.1. Все документы, подаваемые Участником в составе заявки, должны быть

составлены на русском языке. Любые вспомогательные документы и печатные материалы, представленные участником, могут быть написаны на другом языке, если такие материалы сопровождаются точным переводом на русский язык, который заверяется руководителем организации Участника.

### **1.10. Правомочность Участников**

1.10.1. Участник должен соответствовать обязательным требованиям, а именно:

1.10.2. Требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим те виды деятельности, которые планируется осуществлять на арендуемой площади.

1.10.3. Требованию о не проведении ликвидации участника - юридического лица или не проведении в отношении участника – юридического лица, индивидуального предпринимателя процедуры банкротства.

1.10.4. Требованию о не приостановлении деятельности участника запроса предложений в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на день проведения запроса предложений.

1.10.5. Требованию об отсутствии у участника запроса предложений задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает 25 % балансовой стоимости активов участника.

1.10.6. Отсутствие сведений об Участнике в реестрах недобросовестных поставщиков, предусмотренных Федеральным законом № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Федеральным законом № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

1.10.7. Обеспечить технические условия предъявляемые к используемому оборудованию, согласно Информационной карте запроса.

## **II. ПОДГОТОВКА ЗАЯВКИ**

### **2.1. Документы, составляющие заявку Участника:**

2.1.1. Документы, подаваемые Участником, должны включать в себя следующее:

- заявка, заполненная по форме № 1, подписанная Участником;
- квалификационная карта с приложениями (перечень рекомендованных приложений приведен в настоящей документации - Перечень приложений к квалификационной карте участника);
- презентация предлагаемого использования арендуемой площади с приложениями (перечень рекомендованных приложений приведен в настоящей документации - Перечень приложений к Презентации использования арендуемых площадей);

- дизайн проект точки (визуализация). Дизайн – проект должен соответствовать общей концепции Аэропорта. Участник запроса предложений должен быть готов внести изменения в дизайн-проект точки сервиса по требованию Организатора.

- оригинальное платежное поручение, подтверждающее внесение обеспечения заявки. В том случае, если перевод денежных средств осуществляется Участником запроса предложений при помощи системы «Банк-клиент», то должна быть приложена оригинальная выписка из банка, подтверждающая факт перевода денежных средств;

- технические характеристики оборудования
- описание представленных документов в двух экземплярах.

2.1.2. Квалификационная карта участника оформляется в свободной форме, с обязательным приложением следующих документов:

- копия свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица;

- копия учредительных документов в действующей редакции;

- копия свидетельства о постановке участника запроса предложений на учет в налоговом органе;

- выписка из единого государственного реестра юридических лиц, полученная не ранее 30 (тридцати) дней с момента предоставления в составе заявки с помощью сервиса федеральной налоговой службы и подписанная усиленной квалифицированной электронной подписью МИФНС России;

- справка налогового органа об отсутствии у организации просроченной задолженности по обязательствам и платежам в бюджеты всех уровней и внебюджетные фонды, полученной не ранее 60 (шестидесяти) дней до подачи заявки;

- копии документов, подтверждающие полномочия лица, подписавшего Заявку на участие в запросе предложений, а также его право на принятие соответствующих решений во время проведения конкурентных переговоров и подписания соответствующих документов (на усмотрение претендента прикладывается копия паспорта подписанта);

- копии действующих лицензий или свидетельств на право ведения деятельности (предоставляются в случае, когда услуги или работы требуют наличия данных документов);

- информационное письмо о наличии (отсутствии) финансовых претензий со стороны третьих лиц и сведения о судебных разбирательствах, в которых принимала участие компания за последние 3 года, информация о ранее заключенных договорах аренды (в случае если это не является коммерческой тайной). *Отсутствие в составе заявки данной информации не является основанием для отклонения заявки от участия в запросе предложений, но влияет на оценку качества услуг и квалификацию претендента.*

- иные документы, которые, по мнению Участника запроса предложений подтверждают его квалификацию и репутацию, с соответствующими

комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов, в том числе, оформленное в свободной форме описание деятельности организации, подтверждающее ее положительную репутацию и дающее представление о ее опыте и позиционировании на рынке.

Приведенная информация должна давать Организатору полное представление о направленности приоритетов бизнеса компании в части использования территории, предлагаемой в аренду, финансово-репутационной стабильности претендента.

2.1.3. Презентация использования арендуемых площадей оформляется в свободной форме, но в обязательном порядке включать в себя Порядок организации услуг:

- ассортиментный ряд с указанием цен на товары, услуги;
- система дисконта, скидок, распродаж;
- информация о другой коммерческой деятельности или услугах, которые

Участник намеревается осуществлять или предлагать на арендуемых площадях.

Приложением к данному разделу является перечень услуг, предоставляемый Участником на арендуемых площадях, перечень тарифов и пр.

2.1.4. В составе предложения Участник по своему усмотрению может также представить на рассмотрение комиссии дополнительные предложения. Это могут быть любые предложения, способные, по мнению Участника, заинтересовать Заказчика.

## **2.2. Подача заявок**

2.2.1. Датой начала подачи заявок считается дата, следующая за датой размещения Документации запроса предложений на право заключения договоров аренды коммерческих площадей на официальном сайте АО «Терминал Владивосток» <http://zaotv.ru>.

2.2.2. Заявки Участников представляются по адресу Организатора в виде пакета документов, прошитых и скрепленных печатью. Копии документов (лицензий (разрешений), учредительных документов и пр.) должны быть заверены подписью руководителя и печатью организации.

2.2.3 Участник имеет право подать на один лот только одну Заявку на участие в запросе предложений. В случае если участник подает более одной Заявки на один лот, то все заявки на участие в запросе предложений с его участием отклоняются без рассмотрения.

2.2.4. Заявка Участника принимается с сопроводительным письмом и описью представленных документов, на котором Организатор ставит дату и время приема.

2.2.5. Заявка может доставляться нарочно или почтой. Организатор не несет ответственности, если заявки, отправленные по почте, не получены или получены позднее срока, указанного в п. 2.3.1. настоящей документации.

2.2.6. Любые исправления в предложении должны быть парафированы лицом, подписавшим Заявку Участника.

2.2.7. Все документы в составе заявки Участника, поданные и не отозванные до истечения срока их приема, остаются у Организатора и возврату не подлежат.

### **2.3. Окончание приема заявок**

2.3.1. Предложения доставляются Организатору **не позднее 16 ч. 00 мин. «30» июля 2018 года** по адресу: 692760, Российская Федерация, Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, 45 тел. (423) 230-67-97.

2.3.2. Организатор вправе вернуть, все предложения Участников, которые он получит после окончания вышеуказанного срока.

2.3.3. Срок приема заявок может быть продлен Организатором, путем внесения изменений в соответствии с разделом 1.7. настоящей документации. В таких случаях все права и обязанности Заказчика, Организатора и Участников, связанные с первоначальным сроком, распространяются на новые сроки.

### **2.4. Изменения и отказ от заявки на участие в запросе предложений**

2.4.1. Участник может внести изменения в документы, входящие в состав заявки, только до окончания сроков, указанных в пункте 2.3.1 настоящей инструкции, или отказаться от направленного предложения, о чем направляет уведомление Организатору в письменном виде.

### **2.5. Срок действия предложений Участников**

2.5.1. Предложения Участников должны быть действительны в срок не менее 90 (девяносто) дней после окончания срока их подачи.

2.5.2. Организатор вправе обратиться к Участнику о дополнительном продлении срока действия предложений на определенный период. Обращение и ответы Участника оформляются в письменном виде.

### **2.6. Соблюдение конфиденциальности**

2.6.1. Данные, касающиеся изучения, разъяснения, оценки и сравнения предложений, а также рекомендации по присуждению договора не подлежат разглашению Участникам или иным лицам, которые официально не имеют отношения к этому процессу, до того как будет объявлен Победитель. Попытки Участника повлиять на результаты выбора победителя или на присуждение права заключения договора могут послужить основанием для отклонения предложения такого Участника.

### **2.7. Разъяснение предложений**

2.7.1. В целях содействия процессу изучения, оценки и сопоставления предложений Участников, Организатор может, по своему усмотрению, попросить любого Участника представить разъяснение его предложения или дополнительную информацию. Такое разъяснение может быть запрошено на любой стадии, вплоть до вынесения решения о присуждении статуса победителя.

### **2.8. Валюта оценки и стоимость предложений**

2.8.1. Ценовое предложение Участника указывается как ежемесячная ставка арендной платы и процент от общего оборота (выручки) в российских рублях с учетом НДС 18 %.

## **III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**



### **3.1. Рассмотрение заявок на участие в запросе предложений**

3.1.1. **«25» июля 2018 года** комиссия рассматривает заявки на участие в запросе предложений на соответствие требованиям, установленным документацией и соответствие участников запроса предложениям требованиям, установленным в пункте 1.10 настоящей документации.

3.1.2. Срок рассмотрения заявок на участие в запросе предложений не может превышать пять дней.

3.1.3. На основании результатов рассмотрения заявок на участие в запросе предложений комиссией принимается решение:

- о допуске к участию в запросе предложений и о признании претендента участником запроса предложений;

- об отказе в допуске претендента к участию в запросе предложений.

3.1.4. Претенденту отказывается в допуске к участию в запросе предложений в случае:

- непредставления документов указанных в п.2.1. документации в составе заявки на участие в запросе предложений либо наличия в таких документах недостоверных сведений об участнике или о деятельности;

- несоответствия требованиям, установленным к участнику в пункте 1.10. документации.

3.1.5. Организатор может не принимать во внимание мелкие погрешности, несоответствия, неточности предложения, которые не представляют собой существенного отклонения, при условии, что такой подход не нарушит принципа беспристрастности и не окажет воздействия на относительный рейтинг какого-либо Участника, полученный им в результате проведения оценки предложений.

3.1.6. Предложение признается соответствующим требованиям, если в нем соблюдены все указанные выше условия без существенных отклонений или оговорок. Существенными считаются отклонения или оговорки, которые существенным образом, в нарушение положений настоящей документации, ограничивают права Заказчика или обязательства Участника по Договору, либо исправление которых поставит в неравные условия конкурентной борьбы других Участников, представивших отвечающие требованиям предложения.

3.1.7. При необходимости, в ходе рассмотрения коммерческих предложений на участие в запросе предложений, комиссия вправе потребовать от участников разъяснения сведений, содержащихся в предложении. В случае неисполнения указанных требований, комиссия вправе принять решение об отклонении заявки.

3.1.8. Если в предложении, поданном Участником, имеется расхождение между величинами, выраженными цифрами и прописью, Организатор будет руководствоваться величиной, которая выражена прописью.

3.1.9. Параметры предложения Участника, указанные в форме № 1, являются приоритетными перед остальными документами, входящими в состав предложения Участника.

3.1.10. В случае если по итогам отбора участником запроса предложений признан только один потенциальный участник, запрос предложений признается

несостоявшимся. В этом случае Заказчик заключает договор с единственным участником.

В случае не поступления ни одной заявки от претендентов, запрос предложений признается несостоявшимся, в данном случае Организатор имеет право повторно разместить запрос предложений.

В случае если после окончания срока подачи предложений подана только одна заявка на Лот, Организатор вправе продлить срок подачи заявок в отношении конкретного Лота.

3.1.11. Организатор оставляет за собой право отклонить все предложения претендентов, не неся при этом никакой ответственности перед участниками, а также обязательства информировать участников о причинах своих действий.

### **3.2. Оценка и сравнение Предложений**

3.2.1. Организатор оценивает и сравнивает только те предложения, которые признаны соответствующими требованиям настоящей документации (п. 3.2).

3.2.2. Критериями оценки коммерческих предложений являются:

<b>Финансовые условия:</b>	<b>55%</b>
- ставка арендной платы в месяц (в российских рублях, с учетом НДС)	30
- размер концессии (% от ежемесячного оборота (выручки) в месяц)	30
- прогноз продаж	20
- размер капитальных вложений	20
<b>Качество услуг и квалификация участника</b>	<b>45%</b>
- узнаваемость бренда (региональный, федеральный, международный)	25
- опыт работы на рынке, достижения компании	15
- опыт работы в аэропортах	15
- наличие маркетинговых и партнерских программ	5
- привлекательность концепции (формата) точки и дизайн – проекта (визуализации), ее соответствие общей концепции аэропорта	25
- ассортимент продукции (меню)	15

3.2.3. По результатам оценки заявок сумма процентов определяется по каждой заявке из числа поданных допущенными участниками в виде процентного соотношения по каждому из установленных критериев выбора. Победителем запроса предложений становится участник, чья заявка набрала наибольшую сумму процентов и наиболее полно удовлетворяет требованиям Заказчика, определенным в соответствии с настоящей документацией.

### **3.3. Конкурентные переговоры**

3.3.1. Организатор может пригласить Участников на конкурентные переговоры с целью предоставления возможности изменить (в сторону улучшения) свои предложения, которые были представлены в заявке. К указанным изменениям

относятся:

- ставка арендной платы в месяц – в российских рублях (с НДС 18 %);
- % от общего оборота (выручки) в месяц.

3.3.2. На конкурентных переговорах могут присутствовать только первые лица организаций - участников, или их представители, имеющие оформленные в установленном порядке доверенности на право принятия соответствующих решений и подписания документов.

3.3.3. Организатор вправе обратиться к представителям Участников с предложением изменить или дополнить предложения.

3.3.4. Участник может отказаться изменять свое предложение.

3.3.5. Участники также могут делать встречные предложения Организатору об изменении условий своего предложения.

3.3.6. Конкурентные переговоры завершаются, когда все Участники высказали свое окончательное предложение. Измененное предложение заносится в Протокол окончательных предложений, который подписывается Участниками конкурентных переговоров.

#### **3.4. Уведомление о признании Участника Победителем**

3.4.1. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения о Победителе уведомляет Победителя о присуждении права на заключение Договора аренды.

3.4.2. После получения уведомления Победитель и Заказчик должны незамедлительно начать переговоры по вопросам уточнения отдельных положений договора.

3.4.3. Договор аренды (Форма № 2) между Победителем и Заказчиком подписывается после его согласования с органами управления АО «Терминал Владивосток», в компетенции которых находятся соответствующие вопросы.

3.4.4. В случае если Победитель отказался подписать договор аренды, а также, если станут известны сведения о несоответствии Победителя требованиям к Участникам, предусмотренным настоящей документацией, результаты запроса предложения аннулируются, и новый Победитель определяется из числа остальных Участников или проводится повторный запрос предложений на данный лот.

3.4.5. Отказ Победителя от подписания договора или намерение подписать его на условиях, отличных от условий, предусмотренных настоящей документацией и не согласованных при переговорах с Заказчиком, является достаточным основанием для отмены результатов запроса предложений.

### **IV. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

#### **4.1. Гарантии Участника:**

- обеспечение профессионального подхода к ведению бизнеса и обслуживанию клиентов;
- обеспечение использования арендуемых площадей для организации предоставления услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к площади;
- обеспечение своими силами и за счет собственных средств проведения необходимого ремонта (в т. ч. коммуникации), приобретение и монтаж торгового,

охранного и иного оборудования, необходимого для обеспечения деятельности, предусмотренной условиями настоящей документации;

- выполнение всех работ по ремонту, установке и тестированию оборудования в срок в соответствии с условиями договора;
- обеспечение регулярной уборки площади;
- не производить и не допускать каких-либо действий, которые могут нанести вред, ущерб или повреждения арендуемых помещений и площадей;
- бизнес деятельность и предлагаемые услуги ограничиваются рамками предлагаемой презентации использования площадей, и согласовываются с Заказчиком. Дополнительные услуги и бизнес деятельность требуют одобрения со стороны Заказчика;
- обеспечение выполнения своими сотрудниками требований «Инструкции по пропускному и внутриобъектному режиму в международном аэропорту «Кневичи»;
- не привлекать на занимаемой территории к трудовой деятельности иностранных граждан или лиц без гражданства, не имеющих разрешения на работу, если такое разрешение требуется в соответствии с действующим законодательством;
- предоставление Заказчику статистической маркетинговой информации о количестве клиентов, среднем чеке и т.п., данных по всем видам бизнеса, организованным на арендуемых площадях, на периодичной основе, в соответствии с формой, предоставляемой Заказчиком.

## V. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

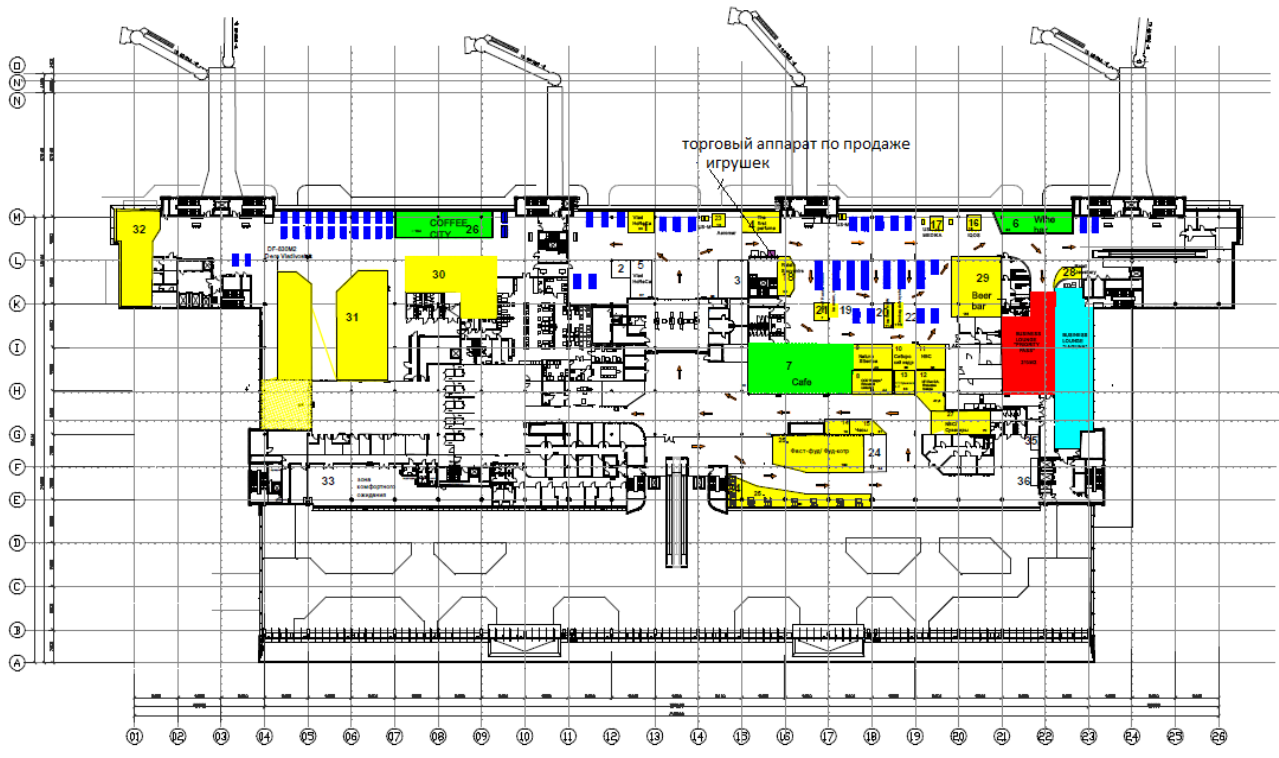
Заказчик (арендодатель):	Акционерное общество «Терминал Владивосток»
Технический директор:	Кумагерчик Игорь Владимирович
Место нахождения:	692707, Российская Федерация, Приморский край, г. Артем, Владимира Сайбея, 41
ИНН	2502039781
Организатор:	АО «Международный аэропорт Владивосток»
Генеральный директор:	Лукишин Игорь Геннадьевич
Место нахождения:	692756, Российская Федерация, Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, 41
Срок подачи заявок на участие в запросе предложений	<b>С 9 час. 00 мин (по местному времени) «23» июля 2018 года до 16 час. 00 мин «30» июля 2018 года</b> (по местному времени) заявки на участие в запросе предложений подаются нарочным или почтой по адресу: 69270, г. Артем Приморского края ул. Владимира Сайбея, 41 Администрация АО «Международный аэропорт Владивосток», Служба документационного обеспечения и контроля (1 этаж), с пометкой «для Отдела развития неавиационных видов деятельности».

Дата и место рассмотрения заявок на участие в запросе предложений и подведение итогов	«31» июля 2018 года в 11.00 часов (время местное), по адресу: 692756, Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, 41, Администрация АО "Международный аэропорт Владивосток".
Предмет запроса предложений, начальная цена договора:	Выбор Арендаторов на право заключения договора Аренды недвижимого имущества, для размещения торгового аппарата по продаже игрушек в международном аэровокзале «Кневичи» г. Владивостока: <b><u>Лот № 1</u></b> Назначение – размещения торгового аппарата по продаже игрушек. Местоположение: 692707, г. Артем Приморского края ул. Владимира Сайбея, 45
Контактные лица:	Начальник отдела развития неавиационных видов деятельности АО «МAB» Солодовник Максим Викторович Тел.: +7 (423) 230-65-95 e-mail: <a href="mailto:SolodovnikMV@vvo.aero">SolodovnikMV@vvo.aero</a>
Отношения:	Аренда
Отделка площадей, оплата всех коммуникаций, в том числе электрических.	Оплата производится в соответствии с условиями договора

## ОПИСАНИЕ ЛОТОВ

### ЛОТ № 1

Краткая характеристика	<p>Место нахождения: 3 этаж в здании нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту «Кневичи» г. Владивостока (Терминал А), находящемся по адресу: Российская Федерация, Приморский край, г. Артём, ул. Владимира Сайбея, 45.</p> <p>Расположение на плане размещения арендных площадей: часть нежилого помещения № 99 площадью – 1 кв.м., зона ожидания, площадью 854,5 кв.м;</p> <p>Предназначение – размещение торгового аппарата по продаже игрушек.</p>
Обеспечение заявки	<b>Не выплачивается</b>
Гарантийный взнос	в размере <b>трехкратного минимального ежемесячного платежа - 28 320,0 (Двадцать восемь тысяч триста двадцать) рублей 00 копеек.</b>
<b>Ежемесячная арендная плата:</b>	
Постоянные ежемесячные платежи	<p>9 440 (Девять тысяч четыреста сорок) рублей 00 копеек, в т.ч. НДС 18 %, или 17 % от общего оборота (выручки) в месяц, в случае, если последнее превышает минимальный ежемесячный платеж.</p> <p><i>(В данную стоимость входит стоимость потребления электроэнергии).</i></p>
Условия внесения платежей	<p>Ежемесячные платежи – 100 % аванс.</p> <p>Проценты, предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ на сумму обеспечения, арендной платы и гарантийного взноса не начисляются.</p>
Срок договора:	11 месяцев
Ограничения, особые условия	Не повреждение стен и полового покрытия.
Начало осуществления деятельности	Не позднее 15.08.2018 г.



## VI. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма № 1

Заказчику

АО «Терминал Владивосток»  
692760, Приморский край,  
г. Артем, ул. Владимира Сайбея, д.41  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Изучив документацию запроса предложений по выбору арендаторов коммерческих площадей в здании нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту «Кневичи» г. Владивостока, \_\_\_\_\_ (наименование участника), предлагает заключить договор Аренды недвижимого имущества, для размещения торгового аппарата по продаже игрушек по Лоту №\_\_\_\_\_, на следующих условиях:

**Ставка арендной платы в месяц в российских рублях**

\_\_\_\_\_.

**Дополнительные предложения** (указываются дополнительные услуги) \_\_\_\_\_.

Для оценки качества услуг и квалификации участника прилагаем:

- квалификационную карту;
- предложения по использованию арендных площадей;
- порядок выплат;
- документ, подтверждающий перечисление обеспечения заявки и т.д.

В случае признания нашей организации победителем запроса предложений и заключения договора, мы согласны на зачисление суммы обеспечения предложения в счет оплаты единовременного платежа.

Настоящим гарантируем достоверность представленной нами информации и подтверждаем право Организатора запрашивать у нас, в уполномоченных органах власти и у упомянутых в наших документах юридических и физических лиц информацию, уточняющую представленные нами в ней сведения, в том числе сведения о субарендаторах.

В случае признания нашего предложения лучшим, мы обязуемся незамедлительно, после получения Уведомления о присуждении договора, начать переговоры с Заказчиком по вопросам уточнения положений договора, и после получения всех необходимых согласований подписать договор.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 90 дней, начиная с даты, установленной как последний день приема предложений, определенный в инструкции участникам. Это предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.



До подготовки и оформления официального Договора настоящая заявка будет исполнять роль обязательного Договора между нами.

Мы согласны с тем, что в случае признания нас победителями запроса предложений и в случае нашего уклонения от заключения договора, внесенная нами сумма обеспечения заявки нам не возвращается.

Мы подтверждаем свое соответствие всем требованиям, предъявляемым к Участнику данного запроса предложений, а также достоверность всех представленных сведений.

К настоящей заявке прилагаются документы согласно описи на \_\_\_\_ стр.

Адрес \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ реквизиты \_\_\_\_\_ Участника:

\_\_\_\_\_ Контактное \_\_\_\_\_ лицо \_\_\_\_\_ телефон, \_\_\_\_\_ факс

\_\_\_\_\_ Руководитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Форма  
№ 2

## ПРОЕКТ ДОГОВОРА АРЕНДЫ для Лота № 1

г. Артём

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Акционерное общество «Терминал Владивосток»**, действующее на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Арендодатель», в лице Технического директора Кумагерчика Игоря Владимировича, действующего на основании Доверенности № 3/Д от 19.02.2018 года, с одной Стороны, и

\_\_\_\_\_, далее именуемое «Арендатор», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой Стороны, а также совместно именуемые «Стороны» договорились о следующем:

### СТАТЬЯ 1

#### Предмет Договора

1.1. Арендодатель передает, а Арендатор принимает (во временное владение и пользование) на условиях настоящего Договора в аренду часть нежилого помещения, площадью 1 кв.м., расположенного на 3 этаже в здании нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту «Кневичи» г. Владивостока (Терминал А), находящемся по адресу: Российская Федерация, Приморский край, г. Артём, ул. Владимира Сайбея, 45. Границы арендуемых Помещений обозначены Сторонами в Приложении № 1 (Схема расположения) к настоящему Договору.

**1.2.** Арендодатель является собственником здания, указанного в п.1.1. настоящего Договора (Свидетельство о регистрации права собственности 25-АБ № 842307 от 10.08.2012 г.)

**1.3.** Помещение по настоящему Договору предоставляется Арендатору для размещения торгового аппарата по продаже игрушек.

## **СТАТЬЯ 2**

### **Обязанности Сторон**

#### **2.1. Предоставление Помещения**

Передача Помещения Арендатору по настоящему Договору для целей аренды оформляется Актом приема-передачи (Приложение № 2 к Договору), подписываемым Сторонами в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора Сторонами.

#### **2.2. Существующее состояние**

**2.2.1.** Арендатор обязан в течение первого месяца с момента подписания Договора письменно согласовывать с Арендодателем технические условия устанавливаемого оборудования в арендованном Помещении.

**2.2.2.** Любые улучшения (отделимые и неотделимые), включая конструктивные улучшения, перепланировку или переоборудование в арендуемом Помещении, в течение срока действия Настоящего Договора могут осуществляться за счет средств Арендатора только с письменного разрешения Арендодателя при наличии проекта, согласованного с соответствующими структурными подразделениями и службами Арендодателя, а также при условии согласования и соблюдения режима проведения работ. Представители Арендодателя вправе контролировать процесс выполнения вышеуказанных работ. В случае досрочного расторжения либо по истечении срока действия настоящего Договора, произведенные неотделимые улучшения (улучшения возведенные согласно проекта) имущества принадлежат Арендодателю, при этом Арендатор не вправе требовать возмещения понесенных затрат.

#### **2.3. Доступ в Помещение**

**2.3.1.** Представители эксплуатационных служб и служб управления Арендодателя могут беспрепятственно посещать арендуемое Помещение с целью осуществления своих управленческих функций, либо с целью проведения проверки правильности эксплуатации Помещения, при условии соблюдения режима работы Арендатора. В случае возникновения стихийных бедствий, пожаров, производственных аварий, представители эксплуатационных служб и служб управления Арендодателя имеют право беспрепятственного доступа вне зависимости от режима работы Арендатора.

Рекомендации лица, производящего осмотр Помещения, обязательны для Арендатора при условии их соответствия действующим нормативным актам в сфере деятельности указанных служб.

**2.3.2.** По истечении срока действия настоящего Договора или с даты его досрочного расторжения Арендодатель прекращает доступ Арендатора (его персонала) в арендованное Помещение (если иное не будет письменно согласовано с

Арендодателем).

## **2.4. Использование Помещения**

**2.4.1.** Арендатор обязан использовать Помещение исключительно в целях, указанных в Статье 1 настоящего Договора.

**2.4.2.** В течение срока действия настоящего Договора Арендатор обязан не производить и не допускать каких-либо действий, которые могут нанести вред, ущерб или повреждения Помещению.

**2.4.3.** Если Помещению был нанесен какой-либо ущерб по вине Арендатора, то Арендатор обязан возместить Арендодателю все убытки, связанные с подобным ущербом.

**2.4.4.** Арендатор производит охрану Помещения, а также находящегося на них имущества по согласованию с Арендодателем за счет собственных средств.

## **2.5. Уборка и содержание Помещения**

**2.5.1.** Помещение и все, что находится в нем или рядом с ним, содержится во всех отношениях чистым, аккуратным и в хорошем состоянии, в соответствии со всеми федеральными и муниципальными нормами, правилами и положениями, установленными соответствующими органами санитарного и пожарного надзора.

**2.5.2.** Уборка Помещения производится Арендатором по отдельному договору, заключенному с АО «Терминал Владивосток» либо самостоятельно.

## **2.6. Вывоз мусора и отходов**

Арендатор обязан заключить договор по вывозу мусора и отходов с АО «Международный аэропорт Владивосток». Не разрешается складирование коробок, картонок, бочек, упаковочных материалов и других аналогичных предметов в общедоступных местах здания.

## **2.7. Обстановка, оборудование**

**2.7.1.** Обстановка и оборудование и их технические характеристики должны быть согласованы с Арендодателем. После получения согласования Арендатор самостоятельно и за счет собственных средств ввозит, устанавливает и обслуживает в Помещении согласованное оборудование, которое требуется для деятельности Арендатора в соответствии с данным Договором. Ввоз Арендатором оборудования осуществляется с соблюдением установленного в Здании пропускного режима, с выдачей Арендодателем Арендатору соответствующего письменного разрешения. Любое изменение в оборудовании должно быть согласовано с Арендодателем.

**2.7.2.** Арендатор обязуется завершить работы по установке оборудования и начать осуществление деятельности в срок до «15» августа 2018 г.

**2.7.3.** В случае неисполнения Арендатором обязательств, предусмотренных п.2.7.2. Настоящего Договора, Арендатор оплачивает Арендодателю штраф в размере 10 % от постоянной части минимального ежемесячного платежа с п.3.1.1. настоящего Договора за каждый день просрочки. Требования об оплате штрафа должны быть исполнены в течение 10 (десяти) дней с момента предъявления претензии об оплате штрафа.

**2.7.4.** Арендатор обязан обеспечить в любое время доступ представителей Арендодателя, иных уполномоченных лиц для осуществления контроля за проведением работ.

## **2.8. Работы по капитальному ремонту и реконструкции Помещения,**

## **выполняемые Арендодателем**

**2.8.1.** Капитальный ремонт либо реконструкцию здания, в котором находится Помещение, Арендодатель выполняет самостоятельно.

**2.8.2.** Арендодатель письменно предупреждает Арендатора не менее чем за 30 (тридцать) дней о начале работ по капитальному ремонту либо реконструкции здания, в котором находится Помещение.

**2.8.3.** Арендатор обязан освободить Помещение в течение 30 (тридцать) дней со дня получения соответствующего письменного уведомления Арендодателя. В противном случае Арендодатель вправе действовать в соответствии с п.5.8. настоящего Договора.

**2.8.4.** Арендодатель не предоставляет Арендатору на период капитального ремонта либо реконструкции какого-либо Помещения взамен занимаемого.

**2.8.5.** Период капитального ремонта в течение которого Арендатор не использует переданное Помещение, фиксируется Актом подписываемым Сторонами. Уплата арендной платы производится в соответствии с п. 3.2.3.

**2.8.6.** Текущий ремонт Помещения, установку нового оборудования Арендатор производит самостоятельно за счет собственных средств, в соответствии с согласованной Арендодателем технической документацией и сроками производства работ.

**2.8.7.** Техническое обслуживание, эксплуатация электрооборудования в арендуемом Помещении осуществляется Арендатором самостоятельно (при наличии соответствующей лицензии) либо на основании договора с другой лицензированной организацией. Арендатор обязан предоставить Арендодателю копию приказа о назначении ответственного за электрохозяйство, копию договора на техническое обслуживание, график производственных работ, а также предоставлять отчеты о проведении технического обслуживания оборудования (включая планово – предупредительные ремонты).

## **2.9. Порядок информирования потребителя**

Арендатор имеет право самостоятельно размещать или устанавливать в арендуемом Помещении без дополнительной оплаты носители с информацией о реализуемых товарах, брендах или компаниях-поставщиках Арендатора, включая название и/или фирменные знаки. Размещение данных носителей на внешнем периметре арендуемого Помещения запрещено. Размещение или установка носителей за периметром арендуемого Помещения осуществляется по согласованию с Арендодателем, на платной основе.

## **2.10. Персонал**

**2.10.1.** Арендатор самостоятельно нанимает подготовленный персонал для эффективного обеспечения требуемого уровня обслуживания. При необходимости Арендатор обязан организовать обучение персонала с целью обеспечения требуемого уровня обслуживания.

**2.10.2.** Арендатор обязуется не привлекать к работе в занимаемом Помещении иностранных граждан и/или лиц без гражданства, не имеющих разрешения на работу, если такое разрешение требуется в соответствии с действующим законодательством РФ, а также в случае отсутствия у Арендатора соответствующего разрешения на привлечение иностранных граждан и/или лиц без гражданства.

**2.10.3.** Арендатор обеспечивает всех своих служащих форменной одеждой или наделяет их отличительными знаками.

### **2.11. Правила внутреннего распорядка работ арендаторов**

Арендатор обязуется соблюдать Стандарт предприятия «Требования к Операторам (концессионерам), оказывающим сервисные услуги на территории нового аэровокзального комплекса международного аэропорта «Кневичи» г. Владивостока», который является обязательным для исполнения при заключении настоящего Договора (Приложение № 3).

### **2.12. Лицензии, разрешения**

Арендатор обязан получить и поддерживать за свой счет в течение срока аренды лицензии, разрешения и допуски от федеральных, муниципальных и других органов власти, которые необходимы для ведения деятельности, предусмотренной настоящим Договором.

### **2.13. Выполнение требований законодательства**

Арендатор обязан выполнять и соблюдать законодательство Российской Федерации, регулирующее порядок использования и эксплуатации арендуемого Помещения, включая, но не ограничиваясь, требования Федеральных Законов, подзаконных актов и иных нормативно-правовых актов органов государственной власти Российской Федерации и Приморского края, а также органов местного самоуправления.

### **2.14. Требования по авиационной и транспортной безопасности**

**2.14.1.** Арендатор обязан подавать заявки на оформление пропусков в АО «Международный аэропорт Владивосток».

**2.14.2.** АО «Международный аэропорт Владивосток» оформляет и выдает пропуски представителям Арендатора в установленном порядке, с оплатой согласно действующему Прейскуранту цен.

**2.14.3.** Арендатор обязуется при увольнении сотрудников и (или) прекращении действия настоящего договора, сообщать Арендодателю информацию о полученных пропусках, которые не были возвращены сотрудниками, не имеющими право нахождения и прохода в контролируемую зону, в течение одного рабочего дня с даты увольнения или в день прекращения действия настоящего Договора.

**2.14.4.** В случае расторжения настоящего Договора, Арендатор обязуется обеспечить возврат АО «Международный аэропорт Владивосток» всех выданных пропусков, в течение одного рабочего дня с даты расторжения Договора.

**2.14.5.** Арендатор (сотрудники Арендатора) обязаны предъявлять свое имущество для досмотра на входах в Терминал, а также выполнять требования Норм, правил и процедур по авиационной и транспортной безопасности, действующих на территории Международного аэропорта Владивосток (далее Аэропорт).

**2.14.6.** Арендатор обязуется обеспечить выполнение требований «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в Международном аэропорту «Кневичи».

**2.14.7.** Арендодатель осуществляет контроль за выполнением Арендатором требований по авиационной и транспортной безопасности, установленных в

Аэропорту и предусмотренных действующим законодательством РФ для арендаторов.

**2.14.8.** При заключении договора Арендатор в обязательном порядке знакомится под роспись в журнале Арендодателя с «Памяткой по соблюдению мер авиационной и транспортной безопасности авиационным персоналом и работниками аэропорта Владивосток, а также лицами, осуществляющими свою деятельность на территории аэропорта Владивосток».

**2.14.9.** В рамках соблюдения требований по транспортной (авиационной) безопасности, Арендатор, в случае закрытия обзора камер видеонаблюдения АО «Международный аэропорт Владивосток» при возведении торговой точки, обязуется установить (цифровую) стационарную видеокамеру (видеокамеры) с выводом в Пункт Управления охраны АО «Международный аэропорт Владивосток» в соответствии с требованиями по Т и АБ (пр.40 МТ -2011 г).

### **2.15. Прочие условия**

**2.15.1.** При установке Арендатором радиоизлучающего оборудования (включая Wi-Fi и радиорелейное) на территории АВК, Арендатор обязан согласовать данное размещение с Арендодателем.

**2.15.2.** Арендатор не позднее даты подписания акта приема-передачи обязуется установить на компьютерном устройстве Арендодателя информационную систему онлайн о поступающей выручке с торгового аппарата по продаже игрушек в месяц.

## **СТАТЬЯ 3**

### **Финансовые обязательства и порядок расчетов по Договору**

#### **3.1. Плата по Договору**

**3.1.1.** Плата по настоящему договору состоит из минимального ежемесячного платежа в размере: \_\_\_\_\_, в т.ч. НДС 18 % в размере \_\_\_\_\_, или \_\_\_\_\_ от общего оборота (выручки) в месяц, в случае, если последнее превышает минимальный ежемесячный платеж.

В соответствии с данными, полученными Арендодателем из информационной системы онлайн о сумме поступившей выручки Арендатора за торговый аппарат по продаже игрушек в месяц, Арендодатель выставляет сумму, составляющую \_\_\_\_% от общего оборота в месяц, на оплату Арендатору в течение 5-ти дней после окончания каждого отчетного месяца, а Арендатор обязан оплатить ее в течение 5-ти дней с момента получения счета.

#### **3.2. Порядок внесения платы по Договору**

**3.2.1.** Начисление арендной платы осуществляется с даты акта приема-передачи и до момента окончания срока действия Договора.

**3.2.2.** Ежемесячная арендная плата, начисленная в соответствии с п.п.3.2.1. настоящего Договора, уплачивается Арендатором до пятого числа расчетного (оплачиваемого) месяца, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Арендодателя.

**3.2.3.** Если Помещение находилось в аренде у Арендатора неполный месяц, ежемесячная арендная плата начисляется пропорционально дням аренды.

**3.2.4.** Одновременно с первым ежемесячным платежом, предусмотренным п.п.

3.2.1. настоящего Договора, Арендатор обязан внести гарантийный взнос на расчетный счет Арендодателя в трехкратном размере минимального ежемесячного платежа \_\_\_\_\_, в том числе НДС 18 % в размере \_\_\_\_\_. Гарантийный взнос является обеспечительным платежом.

**3.2.5.** Арендодатель ежеквартально до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом, готовит акт сверки и согласовывает его с Арендатором.

В случае, если Арендатор не возвращает акт сверки в течение 20-ти рабочих дней, то сумма задолженности, указанная в акте сверки считается согласованной.

**3.2.6.** В случае соблюдения Арендатором условий по оплате настоящего Договора внесенный гарантийный взнос может быть учтен в счет оплаты последних трех месяцев срока действия настоящего Договора, при условии, что настоящий Договор не продлевается на следующий период.

**3.2.7.** В случае неисполнения Арендатором требований по оплате, предусмотренных п.п. 3.2.2. настоящего Договора, задолженность погашается путем зачета соответствующей суммы из гарантийного взноса. В этом случае Арендодатель направляет Арендатору письменное уведомление о факте произведенного зачета с требованием восполнить гарантийный взнос. Не позднее 10 (десяти) банковских дней с момента получения указанного требования Арендодателя Арендатор обязан дополнить гарантийный взнос до размера, установленного п.п.3.2.4. настоящего Договора.

**3.2.8.** В случае любого нарушения Арендатором условий настоящего Договора, влекущего за собой материальную ответственность, Арендодатель направляет Арендатору письменную претензию с указанием суммы, подлежащей оплате со стороны Арендатора.

**3.2.9.** Оплата по настоящему Договору, предусмотренная п.п. 3.2.2., считается произведенной в момент поступления денежных средств на расчетный счет Арендодателя.

**3.2.10.** Арендатор обязан производить платежи по настоящему Договору, несмотря на возможные убытки, понесенные Арендатором.

**3.2.11.** В случае увеличения арендной платы в соответствии с п.3.3. настоящего Договора, Арендатор обязуется пополнить гарантийный взнос до установленного пп.3.2.4. уровня в течение 10 (десяти) банковских дней со дня такого увеличения.

**3.2.12.** Предусмотренные настоящим Договором условия о внесении гарантийного взноса, предоплаты, зачета излишне уплаченных сумм в счет будущего расчетного периода не являются предоставлением коммерческого кредита, предусмотренного ст. 823 ГК РФ.

**3.2.13.** Стороны договорились, что проценты, предусмотренные ст.317.1 ГК РФ к любым платежам по настоящему договору не применяются.

### **3.3. Изменение платы по Договору**

Арендодатель вправе в одностороннем порядке, пересматривать плату по п.п.3.1.1., настоящего договора не чаще одного раза в год, а также в случаях предусмотренных законодательством РФ. Уведомление о пересмотре платы направляется Арендодателем Арендатору не позднее, чем за 10 дней до даты

изменения оплаты по договору.

## **СТАТЬЯ 4**

### **Срок действия Договора**

#### **4.1. Срок действия договора**

**4.1.1.** Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует в течение 11 месяцев со дня подписания Акта приема-передачи.

**4.1.2.** Все обязательства, вытекающие из настоящего Договора в отношении арендной платы и использования предмета Договора, действуют до момента возврата Помещения от Арендатора к Арендодателю по Акту приема-передачи и до полного исполнения обязательств Арендатора по Договору.

**4.1.3.** В случае, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении настоящего Договора не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия, Договор считается пролонгированным на тех же условиях на каждые последующие 11 месяцев.

#### **4.2. Досрочное расторжение Договора**

**4.2.1.** Договор может быть досрочно расторгнут в одностороннем внесудебном порядке по требованию Арендодателя, в случае нарушения Арендатором любого из условий настоящего Договора, если Арендатор не устранил указанные нарушения по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения письменного требования Арендодателя об устранении выявленных нарушений, в том числе Стандарта предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории нового аэровокзального комплекса международного аэропорта «Кневичи» г. Владивостока» (Приложение № 3 к Договору). Если Арендатор не исполнил требования Арендодателя в установленный срок, Арендодатель направляет Арендатору письменное уведомление о досрочном расторжении Договора. При этом Договор считается прекращенным с даты, указанной в уведомлении.

**4.2.2.** Каждая из Сторон имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора, предупредив другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до желаемой даты отказа от исполнения Договора.

**4.2.3.** В случае досрочного расторжения Договора Арендодатель возвращает Арендатору, оплаченную авансом постоянную часть минимального ежемесячного платежа, согласно п. 3.1.1. за вычетом суммы, пропорционально дням, когда помещение находилось в аренде, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты расторжения Договора.

**4.2.4.** В случае расторжения Договора по инициативе Арендатора гарантийный взнос Арендатору не возвращается, а остается у Арендодателя в качестве штрафа за досрочное расторжение.

#### **4.3. Возврат Помещения**

**4.3.1.** В течение 5 (пяти) дней до даты окончания срока действия настоящего Договора или его досрочного прекращения Арендатор обязан:

а) произвести демонтаж оборудования, являющихся собственностью Арендатора и находящихся в арендуемом Помещении; вывезти из Помещения все



имущество (товары, запасы, изделия, оборудование, материалы, вещи и т.д.), являющиеся собственностью Арендатора;

б) отремонтировать любые неисправности и повреждения, нанесенные Помещению в результате действий Арендатора;

в) полностью внести плату, причитающуюся по настоящему Договору;

г) вернуть Арендодателю Помещение по акту приема-передачи в исправном состоянии с учетом нормального износа (невыполнение этой обязанности, согласно ст.622 ГК РФ, влечет начисление арендной платы за время пользования этим помещением и возмещение Арендодателю убытков в полной сумме сверх неустойки, предусмотренной п.5.12 Договора);

д) если состояние возвращаемого Помещения по окончании срока действия настоящего Договора хуже чем то, в котором оно было получено, то Арендатор возмещает Арендодателю полный ущерб в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **СТАТЬЯ 5**

### **Ответственность Сторон**

**5.1.** Все штрафные санкции, связанные с арендой части нежилого помещения и деятельностью Арендатора, предъявляемые Арендодателю службами надзора, будут полностью оплачиваться Арендатором.

Арендатор несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок использования Помещения.

**5.2.** За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Арендатор и Арендодатель несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством РФ.

**5.3.** Арендатор несет ответственность за достоверность данных, поданных для оформления пропусков, а так же за необходимость оформления данных пропусков.

**5.4.** Арендатор в полном объеме возмещает ущерб, причиненный Арендодателю и третьим лицам в результате нарушения им правил пожарной безопасности.

**5.5.** Арендатор несет ответственность перед третьими лицами (в том числе работниками Арендодателя) за последствия несчастных случаев, которые возникли в результате его деятельности, за вред, причиненный их жизни, здоровью или имуществу вследствие неправомерных действий (бездействия), в том числе связанных с нарушением действующих правил эксплуатации электроустановок, приборов учета (электроприемники, счетчики, выключатели, розетки и т.п.). Арендатор обязан возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством.

**5.6.** Арендодатель не несет ответственности за ущерб, причиненный имуществу Арендатора, кроме случаев, когда ущерб причинен по вине Арендодателя.

**5.7.** Арендодатель не несет никакой ответственности во всех случаях хищения, исчезновения ценных бумаг или наличных денег, а также во всех случаях незаконного присвоения, утери, порчи, ухудшения состояния материальных ценностей, имевших место в Помещении.

**5.8.** В случае если на дату окончания срока действия настоящего Договора или его досрочного прекращения Арендатор не исполнил обязательства, предусмотренные п.4.3. Договора, Арендодатель, в соответствии со ст.359 ГК РФ, вправе удерживать принадлежащее Арендатору имущество, оставшееся в арендованном Помещении после прекращения Договора, в обеспечение указанных обязательств.

Арендодатель комиссионно составляет опись удерживаемого имущества и направляет Арендатору уведомление о произведенном удержании с приложением копии описи имущества. Демонтаж и хранение удержанного имущества Арендодатель осуществляет самостоятельно, либо с привлечением сторонней организации.

Арендатор обязан возместить Арендодателю расходы, связанные с демонтажем и хранением удержанного имущества, в соответствии с документально подтвержденными фактическими его затратами за 10 (десять) банковских дней до передачи ему удерживаемого имущества. В случае заключения Арендодателем договора со сторонней организацией на демонтаж и хранение удержанного имущества, Арендатор в те же сроки возмещает фактически понесенные Арендодателем расходы по такому договору.

При возмещении Арендодателю расходов по демонтажу и хранению удерживаемого имущества, Арендодатель передает Арендатору по акту приема-передачи удерживаемое имущество.

В случае не возмещения Арендатором расходов, предусмотренных настоящей статьей, Арендодатель во внесудебном порядке обращает взыскание на удержанное имущество и начинает процедуру его реализации, согласно ст.ст. 349, 350, 360 ГК РФ.

**5.9.** В случае не исполнения Арендатором обязательств по оплате, предусмотренных настоящим Договором полностью или частично, или в случае нарушения сроков исполнения данных обязательств, Арендатор оплачивает Арендодателю пени в размере 3% от суммы неисполненного или просроченного обязательства за каждый календарный день просрочки в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения от Арендодателя соответствующего требования.

**5.10.** В случае нарушения Арендатором правил, Стандарта предприятия «ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ВЛАДИВОСТОК и положений ст. 8 настоящего Договора Арендатор уплачивает штраф в размере 3 % от минимального ежемесячного платежа, за каждое нарушение.

**5.11.** В случае нарушения пп.2.15.2. Договора, Арендатор уплачивает штраф в размере 1% от минимального ежемесячного платежа, установленного пп.3.1.1. Договора.

**5.12.** В случае не возврата Помещения в срок, предусмотренный п.4.3. настоящего Договора, Арендатор оплачивает Арендодателю штраф в размере 2-х минимальных ежемесячных платежей, предусмотренных п.3.1.1. настоящего Договора в течение 10 (десяти) банковских дней со дня получения претензии

Арендодателя.

**5.13.** Основанием для уплаты Арендатором предусмотренных п.5.9., п.5.10., п.5.11., п.5.12 настоящего Договора пени и штрафов является претензия Арендодателя.

**5.14.** В случае привлечения и использования Арендатором в трудовой деятельности иностранных граждан или лиц без гражданства, не имеющих разрешение на работу, если такое разрешение требуется в соответствии с законодательством РФ, а также в случае отсутствия у Арендатора соответствующего разрешения на привлечение иностранных граждан и/или лиц без гражданства, Арендатор выплачивает Арендодателю штраф в размере неполученного дохода за сдаваемое в аренду Помещение за период, на который к Арендодателю было применено административное приостановление деятельности, по причине неправомерных действий Арендатора, указанных в настоящем пункте.

**5.15.** Арендатор возмещает Арендодателю в течение 10 (десять) банковских дней со дня получения претензии расходы по оплате административного штрафа, наложенного на Арендодателя в результате неправомерных действий Арендатора по привлечению и использованию иностранных работников либо привлечению к трудовой деятельности иностранных граждан или лиц без гражданства, не имеющих разрешение на работу в соответствии с законодательством РФ.

## **СТАТЬЯ 6**

### **Порядок разрешения споров**

**6.1.** Все споры по настоящему Договору разрешаются в Арбитражном суде Приморского края с применением норм материального и процессуального права Российской Федерации.

## **СТАТЬЯ 7**

### **Переход прав по настоящему Договору**

**7.1.** Арендодатель имеет право передать любому третьему лицу (далее любое такое третье лицо именуется «Третьим лицом») полностью или частично любые настоящие или будущие права, возникающие на основании настоящего Договора. Таким образом Арендодатель вправе, в том числе, помимо прочего, заключать договоры уступки, залога или факторинга для целей передачи или обременения прав требования к Арендатору в отношении любых (в том числе будущих) платежей, причитающихся Арендодателю по настоящему Договору.

**7.2.** Любой переход, уступка или обременение прав Арендодателя, как описано в п.7.1 выше, не требуют согласия Арендатора. Арендодатель письменно уведомляет Арендатора о переходе или обременении прав. Арендатор не вправе предъявлять Арендодателю какие-либо требования в отношении формы или содержания такого уведомления или сроков его предоставления. Уведомление отправляется Арендодателем по адресу Арендатору, указанному в настоящем Договоре.

Арендатор соглашается, что уведомление о переходе или обременении возникающих у Арендодателя на основании настоящего Договора прав, осуществленное в соответствии с п.7.5 настоящего Договора, является надлежащим

доказательством перехода или обременения прав Арендодателя к Третьему лицу с даты, указанной в таком уведомлении, или с даты уведомления, если дата перехода (обременения) прав прямо не обозначена. Арендатор не вправе требовать предъявления со стороны Арендодателя или Третьего лица каких-либо иных доказательств перехода или обременения прав Арендодателя по настоящему Договору.

**7.3.** С обозначенной в уведомлении Арендодателя даты перехода прав Арендодателя к Третьему лицу все платежи по настоящему Договору со стороны Арендатора должны осуществляться Третьему лицу, обозначенному в уведомлении. Арендатор осуществляет все платежи на счет Третьего лица, указанный в полученном в соответствии с п.7.2. уведомлении Арендодателя, либо иной счет, указанный Третьим лицом после даты такого уведомления.

**7.4.** С момента перехода прав Арендодателя по настоящему Договору Третьему лицу в соответствии с настоящей Статьей, установленный в п.п. 3.2.7. настоящего Договора порядок передачи счетов-фактур между Арендатором и Арендодателем не применяется. Третье лицо вправе самостоятельно устанавливать порядок передачи счетов-фактур. Если такой порядок не будет установлен Третьим лицом, надлежащим представлением счетов-фактур Арендатору со стороны Третьего лица будет направление таких счетов-фактур по адресу Арендатора, указанному в настоящем Договоре. При отсутствии установленного Третьим лицом порядка оформления актов сверки, Арендатор обязуется направлять акты сверки в сроки, установленные настоящим Договором, по адресу Третьего лица, который указан в уведомлении о переходе прав или обозначен Третьим лицом после перехода прав.

**7.5.** Настоящим Арендатор признает, что в соответствии со ст. 613 ГК РФ он был уведомлен Арендодателем о том, что представленное Арендатору в аренду по настоящему Договору Помещение является предметом ипотеки (залога недвижимости) на основании договора ипотеки (залога недвижимости) между Арендодателем в качестве залогодателя и Государственной корпорацией «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)» в качестве залогодержателя. Таким образом, Арендатор не вправе требовать уменьшения арендной платы или расторжения настоящего Договора и возмещения убытков в связи с существованием обременения в отношении Помещения, предоставляемого в аренду по настоящему Договору. Действие настоящего договора аренды прекращается при обращении взыскания на заложенное имущество АО «Терминал Владивосток» (все права аренды в отношении этого имущества прекращаются в дату вступления в силу решения суда об обращении взыскания на имущество).

### **Особые условия использования Помещения**

**8.1.** Изменение вида предпринимательской деятельности Арендатора (предусмотренного пунктом 1.3. настоящего Договора), осуществляемого в Помещении, подлежит обязательному согласованию с Арендодателем.

### **Качество товаров и услуг. Стандарты организации торговли**

**8.2.** Арендатор обязан обеспечить контроль качества поступающих в продажу товаров, исключающий возможность реализации некачественных товаров и/или товаров, являющихся подделками известных брендов.

**8.3.** Арендатор обязан обеспечить надлежащий уровень сервиса и качества

оказываемых в Помещении услуг, соответствующий международному уровню обслуживания пассажиров в аэропортах европейских городов.

Персонал Арендатора, работающий в Помещении, должен опрятно выглядеть, быть вежливым в общении с пассажирами, знать порядок работы аэропорта в целом, хорошо знать ассортимент товаров и услуг, реализуемых в Помещении, быть готовым помочь пассажирам выбрать необходимый им товар и/или предоставить пассажирам исчерпывающую информацию об услугах, реализуемых в Помещении.

**8.4.** Арендатор обязан обеспечивать круглосуточное обслуживание авиапассажиров, посетителей аэровокзального комплекса, а так же поддерживать в исправном состоянии кассовые аппараты и другие технические средства, используемые в деятельности Арендатора, обеспечивать наличие в кассах достаточного количества разменных купюр и монет, позволяющее комфортно обслуживать покупателей, и т.д.

**8.5.** Арендатор обязан соблюдать график работы предприятия, согласованный Арендодателем, за исключением дней, когда Аэропорт не обслуживает пассажиров.

**8.6.** Арендатор согласовывает с Арендодателем время и порядок доставки товаров.

## **СТАТЬЯ 9**

### **Форс-мажор**

**9.1.** Каждая из Сторон освобождается от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это невыполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, под которыми понимается: пожар, наводнение, землетрясение или иное стихийное бедствие, война, мобилизация или другие правительственные акты, а также другие обстоятельства, реально не зависящие от Сторон, но непосредственно препятствующие выполнению обязательств по настоящему Договору.

При этом срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

**9.2.** Сторона, попавшая под действие обстоятельств непреодолимой силы в трехдневный срок в письменной форме информирует другую Сторону о начале и прекращении действия таких обстоятельств.

Несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права ссылаться на них в будущем.

**9.3.** Надлежащим доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности являются документы соответствующих государственных органов.

**9.4.** Если эти обстоятельства будут длиться более 1 (одного) месяца, то каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Договора и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права требовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.

## **СТАТЬЯ 10**

## Прочие условия

**10.1.** Стороны обязаны поставить в известность об изменении реквизитов и т.д. путем направления письменного уведомления. Все извещения направляются Сторонами по почтовому адресу, указанному в настоящем Договоре. Сторона несет риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также риск отсутствия по указанному адресу своего органа или представителя. Сообщения, доставленные по адресу, указанному в настоящем договоре (либо уведомлении об изменении адреса), считаются полученными стороной, даже если оно не находится по указанному адресу.

**10.2.** Все письменные уведомления и изменения по настоящему Договору действительны в том случае, если они подписаны уполномоченными представителями Сторон.

**10.3.** Направление любых документов, сообщений, уведомлений, поручений и иной информации в рамках настоящего Договора (далее – Сообщения) Сторонами друг другу осуществляется с соблюдением следующих правил:

Для направления Сообщений могут использоваться только следующие почтовые адреса (реквизиты):

Арендатор:

Арендодатель: 692707, Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, д.41.

Обмен электронными Сообщениями производится между Сторонами посредством электронной почты только на следующие адреса электронной почты:

Арендатор:

Арендодатель: [cd@vvo.aero](mailto:cd@vvo.aero), [kanc@vvo.aero](mailto:kanc@vvo.aero).

Обмен Сообщениями, посредством телефонной связи осуществляется сторонами посредством направления Сообщений факсом только на следующие номера:

Арендатор:

Арендодатель: 8 (423) 230-68-91.

Сообщения должны отвечать требованиям оформления, достаточным для однозначной идентификации Сторон. □ Если Сообщение дублирует ранее направленное тем же способом Сообщение или повторяет Сообщение, направленное иным способом, Сторона обязана во всех случаях указывать в тексте очередного Сообщения, что оно является дубликатом.

Стороны договорились, что в процессе исполнения условий настоящего Договора будут осуществлять постоянную связь посредством обмена корреспонденцией, которая может направляться с использованием средств:

а) факсимильной связи с обязательным подтверждением получения в тот же день путем возврата копии запроса с пометкой «получено» и указанием даты получения и номером, присвоенным в книге учета входящей корреспонденции получающей стороны.

б) по электронной почте с обязательным подтверждением получения в тот же день путем ответа на электронное сообщение (с приложением копии запроса) с пометкой «получено» указанием даты получения и номером, присвоенным в книге учета входящей корреспонденции получающей стороны. Автоматическое

уведомление программными средствами о получении электронного сообщения по электронной почте:

Арендатор:

Арендодатель: [cd@vvo.aero](mailto:cd@vvo.aero), [kanc@vvo.aero](mailto:kanc@vvo.aero).

полученное любой из Сторон, считается аналогом такого подтверждения.

в) самостоятельно, почтовым отправлением с уведомлением, курьерской связью, при условии получения уведомления о получении, либо отметки лица имеющего право действовать без доверенности, лица отвечающего за документооборот либо иного лица, уполномоченного на то соответствующими документами.

г) посредством телефонной связи, с обязательной регистрацией в книге учета входящей корреспонденции телефонограммы, содержащей текст Сообщения.

Документы и уведомления, предусмотренные настоящим Договором в любом случае (в том числе при отправке иными способами) направляются в виде оригиналов, способом, предусмотренным абзацем в) настоящего пункта, и считаются полученными в день получения оригинала.

Под оригиналами Сообщений понимаются документы на бумажных носителях, собственноручно подписанные уполномоченными представителями Сторон.

Все уведомления и сообщения, отправленные Сторонами друг другу по вышеуказанным адресам электронной почты и/или по телефонным номерам, признаются Сторонами официальной перепиской в рамках настоящего Договора.

Несоблюдение сторонами правил, предусмотренных настоящим пунктом договора, лишает стороны ссылаться на документы, полученные и составленные с нарушением таких правил.

Стороны обязуются направлять ответы на Сообщения, полученные настоящим пунктом Договора, при условии соблюдения правил, предусмотренных настоящим пунктом, не позднее 30 календарных дней, с даты получения Сообщения, если иной срок не установлен настоящим договором, либо самим Сообщением.

Отсутствие ответа, направленного в установленные настоящим пунктом сроки, считается отказом от исполнения настоящего Договора в соответствующей части, в связи с чем, Сторона, не получившая надлежащего ответа имеет право предпринять действия, предусмотренные настоящим Договором, либо обратиться в Суд для понуждения другой стороны к определенным действиям, в соответствующих случаях.

Ответственность за получение сообщений и уведомлений вышеуказанным способом, при условии соблюдения Сторонами требований настоящего пункта Договора, лежит на получающей Стороне. Сторона, направившая сообщение, не несет ответственности за задержку доставки сообщения, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи, действия/бездействия провайдеров или иных форс-мажорных обстоятельств.

**10.4.** Договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**10.5.** Каждая страница Договора и приложений к нему подписана лицами, уполномоченными на заключение настоящего Договора.

**10.6.** Все приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

## **СТАТЬЯ 11**

### **Антикоррупционная оговорка**

**11.1.** При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

**11.2.** При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством, как дача / получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

## **СТАТЬЯ 12**

### **Реквизиты и подписи Сторон**

**Арендодатель**

**АО «Терминал Владивосток»**

Место нахождения/ почтовый адрес 692707,  
Приморский край, г. Артем, ул. Владимира  
Сайбея, д.41

**Банковские реквизиты:**

БИК 040813796, Код ОКПО 84480689, Код  
ОКВЭД 65.12,

ИНН 2502039781 / КПП 250201001

р/с 407 028 101 003 100 101 35

в Приморском филиале ПАО АКБ «Связь-  
Банк»,

к/с 301 018 102 050 700 008 70

БИК 040 507 870

ОГРН 109 250 200 1998

**Арендатор**

---

---



к Договору аренды № \_\_\_\_\_ Приложение № 1

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Схема расположения помещений, арендуемых**

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

**Арендодатель**  
**АО «Терминал Владивосток»**

**Арендатор**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Приложение № 2  
к Договору аренды № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АКТ**  
**приема-передачи в аренду части нежилого помещения**

г. Артём

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Акционерное общество «Терминал Владивосток»**, именуемое в дальнейшем «Арендодатель», в лице \_\_\_\_\_ в лице Технического директора Кумагерчика Игоря Владимировича, действующего на основании Доверенности № 3/Д от 19.02.2018 года, с одной Стороны, и

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Арендатор», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой Стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

**1.** Арендодатель передает, а Арендатор принимает (во временное владение и пользование) на условиях настоящего Договора в аренду часть нежилого помещения, площадью 1 кв.м., расположенного на 3 этаже в здании нового аэровокзального комплекса в международном аэропорту «Кневичи» г. Владивостока (Терминал А), находящемся по адресу: Российская Федерация, Приморский край, г. Артём, ул. Владимира Сайбея, 45. Границы арендуемых Помещений обозначены Сторонами в Приложении № 1 (Схема расположения) к настоящему Договору.

**2.** Арендодатель является собственником здания, указанного в п.1.1. настоящего Договора (Свидетельство о регистрации права собственности 25-АБ № 842307 от \_\_\_\_\_ 10.08.2012 г.)

**3.** Помещение по настоящему Договору предоставляется Арендатору для размещения торгового аппарата по продаже игрушек.

**4.** Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

## ПОДПИСИ СТОРОН

Арендодатель  
АО «Терминал Владивосток»

Арендатор

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Приложение № 3

к Договору аренды № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

#### **«ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ВЛАДИВОСТОК» 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящие «Требования к Операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток» (далее – Стандарт предприятия) разработан и применяется с целью:

- установления единого для всех Операторов стандарта качества оказываемых неавиационных услуг пассажирам и гостям аэропорта (далее по тексту – «Потребитель»);

- обязательного соблюдения прав Потребителя, возможности получения им качественного продукта или услуги высокого качества;

- обеспечения безопасных условий для Потребителя.

1.2. Настоящий Стандарт предприятия содержит перечень основных, обязательных для исполнения со стороны Операторов требований, определяющих

условия предоставления неавиационных услуг Потребителю в аэропорту Владивосток.

1.3. Стандарт предприятия является корпоративным документом АО «Мав» в области качества и является неотъемлемой частью договоров аренды помещения (площадей), заключенных с Оператором.

1.4. Ответственность за поддержание настоящего Стандарта в актуальном состоянии возлагается на начальника Службы качества, лицензирования и сертификации.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий стандарт предприятия разработан в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

ОСТ 54-1-283.02-94	Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах
ГОСТ Р 51870-2002	Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия
СП	Санитарно-гигиенические требования к аэровокзалам гражданской авиации от 29.03.1985 г.
СанПиН 2.3.2. 1078-01	Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов
СанПиН 2.3.6. 1079-01	Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья

## 3. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Стандарте использованы следующие термины и определения:

**3.1. Оператор** — это частное лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя либо юридическое лицо, а также его сотрудники, осуществляющие деятельность по предоставлению неавиационных услуг пассажирам на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток в соответствии с настоящими требованиями, и требованиями договоров аренды помещений (площадей).

**3.2. Потребитель** – пассажиры, гости аэропорта и иные лица, находящиеся на

территории аэровокзального комплекса аэропорта Владивосток, заинтересованные в получении неавиационных видов услуг со стороны Операторов.

**3.3. Обслуживание** - деятельность Операторов по предоставлению платных неавиационных услуг с целью удовлетворения потребностей Потребителя.

**3.4. Услуга** — это результат деятельности Операторов по удовлетворению потребностей Потребителя в неавиационных услугах в АВК.

**3.5. АВК** — здание пассажирского терминала международного аэропорта Владивосток и прилегающая к нему привокзальная площадь, предназначенные для обслуживания пассажиров воздушного транспорта, а также лиц их встречающих (провожающих).

**3.6. Стерильная зона** – изолированная зона (площади) между пунктом предполетного досмотра пассажиров на третьем этаже (уровень Е3) пассажирского терминала АВК и воздушным судном. Доступ в стерильную зону производится строго в соответствии с требованиями авиационной и транспортной безопасности.

**3.7. Режим работы Оператора** - промежуток времени текущих суток:

- начинающийся с момента не позднее, чем за 2 часа до начала регистрации на первый рейс текущих суток;

- заканчивающийся не ранее, чем за 1 час после прибытия последнего рейса текущих суток.

В случае задержки выполнения рейса (рейсов) и как следствие связанным с этим массовым нахождением пассажиров в АВК, вне режима работы Оператора, Оператор обязан организовать обслуживание Потребителей в соответствии с регламентом работы аэропорта Владивосток.

**3.8. Регламент работы аэропорта** - период времени работы аэропорта Владивосток – круглосуточно.

**3.9. Торговая точка** – площадь, территория, помещение Оператора, обозначенные в договоре аренды.

В тексте настоящего Стандарта использованы следующие обозначения и сокращения:

ИКАО	Международная организация гражданской авиации
ОСТ	Отраслевой стандарт
ВПО СПАСОП	Ведомственная пожарная охрана Службы поискового и аварийно-спасательного обеспечения полетов
СанПиН	Санитарные правила и нормы

1.	САБ	Служба авиационной безопасности
2.	АБ	Авиационная безопасность
3.	АНВ	Акт незаконного вмешательства
4.	АСКУД	Автоматическая система контроля и управления доступом
5.	АВК	Аэровокзальный комплекс

#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Перечень неавиационных услуг, предоставляемых пассажирам на территории международного аэропорта Владивосток, 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).

4.2. Номенклатура и качество предоставляемых услуг должны полностью удовлетворять потребности пассажиров.

4.3. Деятельность Оператора на территории АВК должна обеспечивать соблюдение требований:

- авиационной безопасности (см. раздел 5)
- норм противопожарной безопасности (см. раздел 5)
- охраны окружающей среды (см. раздел 5)
- законных интересов и прав Потребителей;
- настоящего Стандарта.

4.4. Ответственность за организацию соблюдения требований настоящего Стандарта сотрудниками Оператора возлагается на руководителя Оператора.

#### **5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ**

##### **5.1. Требования к торговым точкам Операторов**

Операторы в рамках своей деятельности на территории АВК обязаны:

- соблюдать режим работы;
- иметь в торговой точке уголок потребителя, размещенный на видном месте с

информацией о наименовании, адресе регистрации, телефоне организации и режиме работы торговой точки;

- иметь утвержденный Оператором прейскурант цен, книгу жалоб и предложений;

- проводить оперативный мониторинг суточного расписания прибытия/убытия авиарейсов при помощи информационного табло внутри терминала АВК (корпоративного сайта аэропорта), а в случае его изменения, скорректировать режим работы торговой точки;

- иметь в торговой точке, доведенный до персонала Оператора настоящий Стандарт со всеми Приложениями к нему;

- иметь квалифицированный персонал, работающий непосредственно с Потребителями.

При необходимости проведения технического перерыва в торговой точке Оператором должна быть размещена табличка с информацией о техническом перерыве и времени его окончания.

## **5.2. Требования к персоналу Оператора в торговой точке**

### **5.2.1. Персонал Оператора должен:**

- быть ознакомлен под роспись в Службе авиационной безопасности АО «МАВ» (далее по тексту - САБ АО «МАВ») с Инструкцией по пропускному и внутриобъектовому режиму в АО «МАВ», Памяткой по соблюдению мер авиационной безопасности;

- при нахождении в контролируемых зонах аэропорта иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам САБ АО «МАВ» в пунктах досмотра, на КПП;

- знать и выполнять требования настоящего Стандарта;

- быть коммуникабельным и приветливым;

- создавать атмосферу гостеприимства и уюта;

- проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанными, избегать конфликтных ситуаций с Потребителями;

- владеть английским языком не ниже уровня, позволяющего оказать предоставляемую Оператором услугу англоговорящему Потребителю;

- соблюдать профессиональную этику;

- доброжелательно реагировать на замечания и предложения клиентов;

- предоставлять интересующую Потребителя информацию, касающуюся услуг торговой точки Оператора;

- обслуживать пассажиров с ограниченными физическими возможностями вне очереди;

- быть одетым в чистую, опрятную форменную одежду без видимых повреждений и загрязнений;



- носить фирменный бейдж с указанием Ф.И.О. сотрудника и должности.

#### 5.2.2. Персоналу Оператора запрещено:

- передавать свой личный пропуск другим лицам;
- находиться в контролируемых зонах аэропорта в свое нерабочее время, а также в зонах, отметка о допуске в которые отсутствует в пропуске.

### **5.3. Требования к Оператору по обеспечению мер авиационной безопасности на территории АВК**

#### 5.3.1. Руководитель Оператора обязан:

- определить уполномоченное должностное лицо, ответственное за взаимодействие с САБ АО «МАВ» по вопросам обеспечения требований авиационной и транспортной безопасности со стороны персонала Оператора, а в случае отсутствия уполномоченного должностного лица выполнять эти функции лично;

- организовать ознакомление персонала Оператора с требованиями нормативных документов по авиационной безопасности (см. п.5.2. настоящего Стандарта), контролировать соблюдение их требований со стороны своего персонала;

- оформлять, согласовывать и направлять в АО «МАВ» заявки на выдачу личных и транспортных пропусков для персонала и транспортных средств Оператора в соответствии с требованиями «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Владивосток».

#### 5.3.2. Руководитель Оператора несет ответственность за:

- достоверность данных, содержащихся в заявках на выдачу пропусков для персонала и транспортных средств Оператора;

- своевременность оплаты за выдачу пропусков, согласно действующему Прейскуранту цен в АО «МАВ»;

- своевременную подачу списков уволенного персонала Оператора;

- возврат личных пропусков в САБ АО «МАВ» не позднее трех рабочих дней с даты увольнения работника Оператора;

- возврат всех ранее выданных Оператору личных и транспортных пропусков не позднее одного рабочего дня, следующего за датой расторжения договора аренды помещений (площадей).

### **5.4. Особые требования к Операторам по обеспечению авиационной безопасности в стерильных зонах АВК**

#### 5.4.1. При входе в стерильную зону персонал Оператора проходит досмотр, а также досмотр находящихся при нем вещей с использованием технических средств в пункте досмотра.

#### 5.4.2. Операторам запрещено осуществлять продажу в сети розничной

торговли в торговых точках, расположенных в стерильной зоне, колюще-режущих и иных опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке. А при необходимости использовать в своей производственной деятельности колюще-режущие и иные опасные предметы и вещества, запрещенные к перевозке необходимо так, чтобы исключить к ним доступ пассажиров и лиц, не являющихся персоналом Оператора.

5.4.3. Продажа напитков в точках общественного питания должна осуществляться только на розлив для исключения возможности проноса их на борт ВС.

5.4.4. Операторы, осуществляющие торговлю жидкостями, аэрозолями и гелями в стерильной зоне (в объеме не более 100 мл на одну упаковку), обязаны обеспечить их безопасность, ограниченный доступ к ним на складах, соблюдение установленных правил досмотра при перемещении из складских помещений в стерильную зону. При отпуске товаров обеспечивать их надежную упаковку в пакеты и выдачу соответствующего чека.

5.4.5. Операторы должны обеспечивать строгое соответствие перемещаемых в стерильную зону предметов, данным сопроводительных документов.

5.4.6. Технический персонал Операторов, чья деятельность связана с необходимостью проноса в стерильную зону инструментов и инвентаря, должны предъявлять свое имущество для досмотра сотрудникам САБ в соответствии с требованиями Норм, правил и процедур по авиационной безопасности, действующих в аэропорту.

5.4.7. Персонал, использующий в стерильной зоне химически активные вещества (дезинфицирующие, чистящие и моющие средства и т.п.), должен использовать их строго по назначению, хранить в недоступных для пассажиров местах, не допускать их оставления в открытом доступе.

5.4.8. Операторы не должны размещать свои технические средства, витрины, световую рекламу и пр. в местах, где они затрудняют использование технических средств системы безопасности АО «Мав», работу сотрудников пунктов досмотра, государственных правоохранительных и контрольных органов. В этих случаях вопросы размещения требуют обязательного согласования.

5.4.9. Обо всех ставших известными работнику Оператора фактах нарушений мер авиационной безопасности он обязан проинформировать сотрудников САБ. Данные об организации процедур обеспечения авиационной безопасности в аэропорту носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению посторонним лицам.

## **5.5. Требования к Оператору по обеспечению пожарной безопасности**

5.5.1. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности в торговых точках Операторов возлагается на руководителя Оператора. АО «Терминал Владивосток» оставляет за собой право проводить проверки в целях контроля за соблюдением требований пожарной безопасности со стороны Оператора.

### 5.5.2. Оператор обязан:

- соблюдать требования законодательства в сфере пожарной безопасности, а также выполнять Предписания и иные законные требования уполномоченных должностных лиц АО «Терминал Владивосток»;

- обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств арендуемых площадей;

- разрабатывать инструкции о мерах пожарной безопасности для арендуемых площадей и согласовывать их с инженером по пожарной безопасности управления комплексом технической эксплуатации АО «Терминал Владивосток»;

- установить правила обесточивания электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня;

- допускать персонал к работе только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности. Обучение лиц мерам пожарной безопасности осуществляется путем проведения противопожарного инструктажа и пожарно-технического минимума и фиксируется записью в журнале учета противопожарных инструктажей. Порядок и сроки прохождения противопожарных инструктажей и пожарно-технического минимума сотрудников Оператора определяется самим Оператором. Обучение мерам пожарной безопасности осуществляется в соответствии с нормативными документами по пожарной безопасности.

- требовать от персонала и посетителей соблюдения правил пожарной безопасности;

- обеспечить наличие первичных средств пожаротушения на арендуемых площадях и журнал технического обслуживания огнетушителей;

- назначить ответственных лиц за пожарную безопасность, которые обеспечат соблюдение требований пожарной безопасности арендуемых площадей;

- обеспечить наличие в арендуемом помещении плана эвакуации людей при пожаре, если в помещении одновременно находятся более 10 человек. Если в арендуемом помещении находятся 50 и более человек, то в дополнение к плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана «Инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей», в соответствии с требованиями которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников.

5.5.3. В случае наличия нарушений норм и требований пожарной безопасности, выявленных у Оператора, уполномоченным должностным лицом АО «Терминал Владивосток» составляется Предписание по устранению нарушений обязательных требований пожарной безопасности. В предписании в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение выявленных нарушений. По истечении этого срока проводится повторная проверка. Оператор обязан устранить выявленные в ходе проверки нарушения.

## **5.6. Требования к Оператору по санитарно-гигиеническому содержанию торговых точек**

5.6.1. Выполнение работ по текущей уборке и поддержанию в чистоте помещений осуществляется собственными силами Оператора либо на основании заключенного договора на уборку нежилых помещений силами персонала АО «Терминал Владивосток».

5.6.2. В случае, если выполнение работ по текущей уборке и поддержанию в чистоте помещений Оператора осуществляется собственными силами, Оператор обязан:

- содержать арендуемое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм;

- обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;

- иметь уборочный инвентарь (технологическое оборудование), сертифицированные химические средства для уборки помещений (площадей) Оператора.

- организовывать порядок плановой уборки помещений (занимаемой территории) в период времени, не создающий неудобства для посетителей (в период наименьшего скопления рейсов на отправку/ прибытие). При возникновении необходимости – производить уборку в любое время, стараясь свести к минимуму неудобства для пассажиров и гостей аэропорта;

- обеспечить своевременный вынос мусора, не допускать скопления мусора в местах общего пользования пассажиров;

- обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений и прилегающих территории (Приложение В).

5.6.3. Оператор, деятельность которого связана с выдачей товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.), обязан обеспечить размещение урн для его сбора, в удобных для Потребителей местах, в пределах закрепленной за ним площади.

## **5.7. Требования по охране окружающей среды**

5.7.1. Хозяйственная и иная деятельность Операторов, оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды, а также в соответствии с инструкциями и правилами, действующими в АО «МАВ».

5.7.2. При осуществлении хозяйственной и иной деятельности Операторов, должны предусматриваться мероприятия по охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности.

5.7.3. Оператор производит оплату за негативное воздействие на окружающую среду, при осуществлении хозяйственной и иной деятельности в порядке и размерах,

предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.7.4. Оператор обязан самостоятельно и за счет собственных средств разрабатывать и согласовывать в установленном законом порядке разрешительную документацию в области охраны окружающей среды.

5.7.5. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности Оператором, принадлежит Оператору. Оператор обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды.

5.7.6. Оператор несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды. В случае причинения вреда окружающей среде (в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, деградации, и иного нарушения законодательства в области охраны окружающей среды) в результате деятельности Оператора, последний возмещает такой вред в полном объеме.

5.7.7. Штрафные санкции, в том числе возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью Оператора, в том числе предъявляемые государственными органами к АО «МAB», полностью оплачиваются Оператором.

5.7.8. Оператор незамедлительно информирует руководство АО «МAB» о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных экологических ситуациях, произошедших при осуществлении хозяйственной и иной деятельности Оператора.

5.7.9. Оператор принимает меры по предупреждению, ликвидации происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций и сообщает руководству АО «МAB» о принятых мерах по их ликвидации.

5.7.10. Если отходы, образующиеся от деятельности Оператора, включены в проект «Нормативов образования отходов и лимитов на их размещение (ПНООЛР)», то право собственности на отходы производства и потребления принадлежит АО «МAB». В остальных случаях право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности Оператором, принадлежит Оператору. Оператор обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды.

5.7.11. Оператор выделяет по запросу АО «МAB» своих представителей для участия в расследованиях происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций, произошедших на территории АВК, связанных с результатами хозяйственной и иной деятельности Оператора.

5.7.12. Оператор по запросу АО «МAB» представляет сведения, связанные с осуществлением своей деятельности в области охраны окружающей среды.

## **6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ, ВЕДУЩИМ**

## **РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ**

6.1. К розничной торговле относятся торговые места (объекты организации общественного питания), в том числе:

- а) торговля продуктами питания;
- б) продажа сувениров;
- в) продажа прессы, печатной продукции, сим-карт на телефоны;
- г) продажа аптечных товаров;
- д) вендинговые аппараты.

6.2. Операторы осуществляют коммерческую деятельность на территориях международного аэропорта Владивосток и размещают торговые точки розничной торговли в строгом соответствии с договорными условиями.

6.3. Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей потребности пассажиров и не противоречить требованиям действующего законодательства.

6.4. Оператор обязан иметь в наличии сертификаты соответствия на предоставленную к реализации продукцию с соответствующей датой закупки партии. Предъявлять по первому требованию клиентов, проверяющих органов, в том числе сотрудников службы КЛИС АО «Мав» сертификаты соответствия на продукты питания.

6.5. При реализации товаров посредством вендинговых аппаратов Оператором должно быть обеспечено:

- а) исправность, работоспособность аппаратов;
- б) соответствие ассортиментного перечня заявленного в автомате фактическому;
- в) наличие разменной монеты;
- г) исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов.

6.6. Операторы обязаны обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров и услуг в рамках согласованных номенклатурных групп.

6.7. Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 20 мин., при этом информация должна быть наглядно размещена на информационном носителе (пластик, формат А4, текст занимает 20% от общего объема), содержать время окончания технологического перерыва, находиться на видном месте.

6.8. Оператор несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории международного аэропорта Владивосток.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ - ПРЕДПРИЯТИЯМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

7.1. Реализуемые Операторами пищевые продукты должны соответствовать

следующим санитарным нормам:

а) СанПиН 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»;

б) СанПиН 2.3.6. 1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

7.2. Операторы зон общественного питания должны обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, **включая детское, диетическое** и другие виды питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

7.3. Ожидание обслуживания потребителей не должно превышать:

а) в ресторанах (столовых) – не более 40 мин;

б) в кафе – не более 20 мин;

в) в буфетах и барах – не более 10 мин.

7.4. Подготовка места приема пищи после завершения обслуживания посетителя не должна превышать 5 минут.

7.5. На территории зоны общественного питания Операторы должны организовать места для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей (детские стульчики с ремешками безопасности).

7.6. Для посетителей на креслах-колясках в зоне общественного питания Оператор должен обеспечить:

а) доступный вход и достаточно свободное пространство для разворота на кресле-коляске;

б) проходы в зонах между столами и другими предметами мебели должны иметь габаритную ширину не менее 1,2 м;

в) барные стойки самообслуживания должны быть доступными, следует предусмотреть пониженную секцию высотой не более 0,85 м, шириной не менее 1 м.

7.7. Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для предприятий класса люкс и высшего класса, а также предприятий, расположенных в стерильной зоне АВК).

7.8. Операторы должны организовать в арендуемых помещениях комплексную уборку, своевременный вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны быть установлены вытяжки/очистители воздуха.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГУ**

## **ПО УПАКОВКЕ БАГАЖА**

8.1. Услуга по упаковке багажа пассажиров оказывается упаковщиком Оператора в здании АВК с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег.

8.2. Денежные средства за услугу по упаковке багажа должны приниматься в соответствии с Прейскурантом цен, расположенном на видном месте.

8.3. Запас упаковочного материала должен соответствовать пассажиропотоку. При упаковке багажа и ручной клади очередь не должна превышать 10-ти потребителей.

8.4. Упаковщики при оказании услуг потребителям аэропорта Владивосток должны иметь опрятный внешний вид, одеты в спецодежду с фирменным логотипом и служебным пропуском.

## **9. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ТАКСИ**

9.1. Оператор такси должен иметь единую диспетчерскую службу в здании АВК международного аэропорта Владивосток, доступную для потребителя 24 часа в сутки.

9.2. Информация о тарифах, услугах и местах парковки должна быть наглядно размещена в здании АВК международного аэропорта Владивосток.

9.3. Автомобили такси должны быть оборудованы опознавательными знаками «ТАХИ», иметь обозначения (элементы) фирменного стиля аэропорта, согласованные с администрацией АО «МАВ».

9.4. Время ожидания подачи автомобиля такси не должно превышать 10 минут с момента обращения клиента к Оператору такси.

9.5. Продажу услуг осуществляет диспетчер такси на стойке, размещенной в здании АВК, или по телефону единой диспетчерской службы. Водителям запрещается заниматься продажей (предложением) услуг потребителям самостоятельно.

9.6. Водитель обязан соблюдать нормы общения и правила поведения в общественных местах, быть аккуратно и чисто одетым, носить бейдж.

## **10. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРАМИ**

**10.1. Работа с жалобами и предложениями потребителей в аэропорту Владивосток (обратная связь)**



10.1.1. Оператор обязан на рабочем месте оформить уголок потребителя, иметь Книгу отзывов и предложений.

10.1.2. Оператор определяет порядок работы с обращениями клиентов, относящимися к качеству предоставляемой продукции, услуг, для принятия мер по исключению причин и предпосылок для жалоб со стороны потребителей.

10.1.3. Контроль над работой с жалобами пассажиров и гостей аэропорта осуществляет служба качества, лицензирования и сертификации АО «МАВ» (тел. 230-69-80, 230-69-81).

10.1.4. При проведении проверок качества предоставляемых услуг, Операторы обязаны предоставить специалистам службы качества, лицензирования и сертификации книги отзывов и предложений.

10.1.5. При наличии обращений со стороны потребителей в книгах отзывов и предложений Операторов должны быть своевременно оставлены записи о принятых Оператором мерах и о направлении ответа клиенту.

10.1.6. Обращения, связанные с деятельностью Оператора, поступившие в АО «МАВ» направляются Оператору с сопроводительным письмом для дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Руководство Оператора должно организовать работу по:

- рассмотрению жалобы потребителя;
- направить в отдел качества АО «МАВ» на электронную почту [UstinovaOM@vvo.aero](mailto:UstinovaOM@vvo.aero) либо [MigalKA@vvo.aero](mailto:MigalKA@vvo.aero) копию ответа заявителю и информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы, в срок не позже 10 рабочих дней с момента поступления жалобы потребителя Оператору.

10.1.7. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или принятие других мер, представитель Оператора информирует заявителя и службу качества, лицензирования и сертификации АО «МАВ» о предполагаемом сроке ответа.

## **10.2. Контроль качества услуг Оператора**

10.2.1. Услуги, предоставляемые пассажирам, должны соответствовать высокому уровню качества.

10.2.2. С целью поддержания качества на высоком уровне при обслуживании потребителей, в международном аэропорту Владивосток постоянно работает система контроля качества услуг, оказываемых Операторами.

10.2.3. Служба качества, лицензирования и сертификации АО «МАВ» на основании карт проверки (Приложение Г) к настоящему стандарту осуществляет контроль за качеством услуг, оказываемых Операторами на территории аэропорта Владивосток.

Мониторинг качества услуг проводится на ежемесячной основе.

10.2.4. При выявлении несоответствий, снижающих качество обслуживания пассажиров и клиентов аэропорта Владивосток:

10.2.4.1. Результаты проверки Оператора (карта проверки) направляются в дирекцию по неавиационной коммерции АО «МАВ» для дополнительной подготовки и направления претензии в адрес Оператора.

10.2.4.2. Оператор обязан в течение 30 календарных дней дать письменный ответ на поступившую в его адрес претензию по качеству оказываемых услуг с указанием результатов (сроков) устранения выявленных несоответствий.

10.2.5. АО «МАВ» оставляет за собой право, в случаях не выполнения требования стандарта, не устранения выявленных несоответствий и нарушений, обращаться в органы пожарного надзора, санитарно-эпидемиологического надзора, экологического надзора и т. д., для обеспечения безопасной для жизни и здоровья людей эксплуатации объекта.

**ПАМЯТКА**  
**ПО ДЕЙСТВИЯМ ПЕРСОНАЛА ОПЕРАТОРА**  
**ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ ИЛИ**  
**ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ГОТОВЯЩЕМСЯ АКТЕ НЕЗАКОННОГО**  
**ВМЕШАТЕЛЬСТВА**

**Сотрудник Оператора обязан:**

**При обнаружении бесхозных предметов:**

- Все обнаруженные на территории аэропорта **бесхозные предметы** (свертки, сумки, коробки и др.) - **рассматривать как потенциально опасные** (потенциально содержащие взрывные, зажигательные или отравляющие вещества).
- При обнаружении бесхозного предмета громко опросить присутствующих лиц для выявления владельца этого предмета.
- Если Вы определили **бесхозный предмет** - его **не трогать**, не пытаться переместить или воздействовать иным способом, принять меры к удалению от этого предмета людей на безопасное расстояние.
- Об обнаруженных бесхозных предметах в здании АВК или на привокзальной площади немедленно **сообщить ближайшему сотруднику органов внутренних дел на транспорте или сотруднику авиационной безопасности** (на пунктах досмотра, на КПП или любому сотруднику, одетому в форму авиационной безопасности) и своему непосредственному начальнику.
- Запрещается пользоваться радиостанциями и радиотелефонами ближе 50 м от опасного предмета!**
- Если после предпринятых Вами мер объявится владелец обнаруженного предмета, то предмет ему **не возвращается до прибытия и осмотра** сотрудниками милиции и авиационной безопасности.

**Список телефонов для экстренной связи в случае угроз:**

**Сменный начальник САБ**

**тел. 8 (423) 230-68-57; 8-924-730-03-46**

Дежурная часть УВД г. Артема 020

Дежурная часть ЛОП на8 (423)260-64-70  
транспорте в а/п «Владивосток»

Дежурная часть ОВО при УВД по  
АГО 8 (42337) 4-72-75

Дежурный ФСБ 8 (423) 217-212 (г. Владивосток),  
8 (42337) 4-35-21 (г.Артем)

Любую потенциальную угрозу в адрес аэропорта (гражданской авиации) рассматривать как реальную до тех пор, пока угроза не будет ликвидирована или пока компетентные органы не убедятся в ложности данной угрозы. О факте любой угрозы сообщить своему начальнику и сменному начальнику службы авиационной безопасности по тел. 8 (423) 230-68-57.

**При обнаружении посторонних или подозрительных лиц (транспортных средств) или обнаружении разыскиваемого преступника:**

- Не подвергая себя опасности, немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов или сотрудника САБ
- При невозможности быстрого вызова, передать информацию о месте и нахождении постороннего, подозрительного или разыскиваемого лица или транспортного средства руководству Службы авиационной безопасности или ЛОП на транспорте;
- Точно сообщить: кого (что) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). После сообщения, не подвергая себя опасности, продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб.
- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или

продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе.

### **При визуальном обнаружении угрозы**

- Не подвергая себя опасности, **немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов.**
- При невозможности быстрого вызова, **передать информацию** о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации) или обнаружении преступника **руководству Службой авиационной безопасности**, или руководству правоохранительных органов через дежурного **ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток;**
- Точно сообщить: что (кого) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). **После сообщения**, не подвергая себя опасности, **продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб.**
- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе.

В случае **получения информации по электронной почте (через Интернет)**, сохранить полученную информацию, после чего не разглашая полученной информации, **сообщить** установленным порядком **руководству.**

### **При получении письменной угрозы:**

- Любую информации о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации), **в кратчайший срок передать письменное сообщение руководству Службы авиационной безопасности**, или руководству правоохранительных органов через дежурного **ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток;**
- Не допускать небрежного обращения с полученными документами и передачи их через нескольких лиц (знакомых, друзей и т.д.).
- При невозможности быстро передать документ, сообщить руководству о его наличии и местонахождении **по телефонам экстренной связи** сменному начальнику САБ (8-423-230-68-51), в ЛОП на транспорте (8-423-260-64-70)

или ОФСБ в аэропорту Владивосток (8-423-230-74-73, 8-423-230-72-92).

### **При получении устной угрозы:**

- Внимательно выслушать** информатора, стараясь детально запомнить содержание;
- Предложить информатору **пройти к дежурному ОВД на транспорте или ОФСБ** в аэропорту Владивосток для личной передачи сообщения;
- При отказе – **принять меры к его задержанию** и передаче в дежурную часть ОВД на транспорте;
- Постараться запомнить информатора – **запомнить его приметы, направление, в котором он скрылся, транспорт, которым он воспользовался (вид, марка, номер, цвет), количество и приметы возможных сообщников и сообщить об этом установленным порядком.**

### **При получении информации по телефону:**

**об угрозе взрыва объекта аэропорта или воздушного судна и других АНВ.**

- Установленным сигналом (жестом, фразой и т.п.), отключив микрофон, **сообщить коллегам, находящимся с Вами, о том, что по телефону (указать номер) передается информация, содержащая угрозу;**
- В ходе разговора **попытаться её конкретизировать и выяснить, что необходимо сделать для пресечения угрозы.** ( Например, задать вопросы: Когда будет взрыв? Где находится бомба? Как выглядит бомба? С какой целью она заложена? Что надо сделать для предотвращения взрыва? Кто звонит? Какие Ваши требования? И т.д.)
- Беседу с информатором вести в возможно спокойной манере, **затягивая разговор, стараться запомнить (или записать) точное содержание** получаемой информации;
- После окончания разговора телефонную трубку на рычаг не класть!**
- В течение разговора с информатором **Вашему коллеге с другого телефонного аппарата (или Вам после окончания разговора) необходимо**

**позвонить в дежурную часть ОВД на транспорте (260-64-70) и сообщить номер телефона, по которому была угроза, для принятия мер по установлению источника входящего звонка;**

- После сообщения установленным порядком о телефонной угрозе **записать (письменно дополнить) полученную информацию**, точное время, содержание, обстоятельства и характерные особенности разговора (голос, манера говорить, акцент, владение языком, посторонние звуки и др.) до прибытия сотрудников авиационной безопасности или правоохранительных органов для выявления степени (автора) угрозы.

Приложение Б  
к Правилам проведения предполетного  
и послеполетного досмотров  
(к Приказу МТ РФ от 25 июля 2007г. № 104)

## **ПЕРЕЧЕНЬ**

**основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах**

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

**1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:**



- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;
- капсюли (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;

## **2) сжатые и сжиженные газы:**

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д;

## **3) легковоспламеняющиеся жидкости:**

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол;
- метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры;
- этилцеллозола;

## **4) воспламеняющиеся твердые вещества:**

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
- калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д;
- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

## **5) окисляющие вещества и органические перекиси:**

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25 % воды или растворителя;

- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30 % растворителя или 20 % воды и т.д;

**6) токсичные вещества;**

**7) радиоактивные материалы;**

**8) едкие и коррозирующие вещества:**

- сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;
- фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

**9) ядовитые и отравляющие вещества:**

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- бруцин;
- никотин;
- стрихнин;
- тетрагидрофурфуриловый спирт;
- антифриз;
- тормозная жидкость;
- этиленгликоль;
- ртуть;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
- другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;

**10) оружие:**

- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами**

**содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc. 9284 AN/905 ИКАО).**

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

**1) в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:**

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли – не более 5 л на одного пассажира;
- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;
- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл – не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;

**2) в вещах, находящихся при пассажирах:**

- термометр медицинский – один на пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;
- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;
- 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным;
- в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л – один пакет на пассажира.



### Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий

Наименование операции по уборке и уходу	Вид поверхности	Качество поверхности после уборки и ухода	Метод контроля
1. Уборка пыли и мусора	1.1. Твердые и полутвердые полы, стены и др.	Отсутствие скопления пуха, грязи, пыли или мусора под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных участках, а также остатков волокон протирачного материала	Внешний осмотр
	1.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Отсутствие скопления пуха, пыли на ворсе ковра или обивочного материала	Внешний осмотр
2. Выведение пятен	2.1. Твердые полы, стены предметы	Отсутствие пятен	Внешний осмотр
	2.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Окраска ковровых изделий должна быть устойчивой к воздействию пятновыводных средств. Не допускаются: следы окраски на белой ткани, смоченной в пятновыводном средстве, после прикладывания к поверхности коврового изделия; невыведенные пятна, за исключением тех, выведение которых предусматривает разрушение окраски или волокна, разводы, ореолы вокруг выведенного пятна, нарушение структуры	Внешний осмотр

		волокна, обесцвечивание поверхности	
3. Влажная уборка, чистка	3.1. Твердые и полутвердые полы	Отсутствие скопления грязи, пыли, пуха и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй или щеткой (насадкой) машины, чрезмерной сырости, мутности и потери блеска поверхности полов. Помытые поверхности пола не должны быть скользкими после высыхания.	Внешний осмотр не позднее чем через 30 мин после окончания уборочной операции
	3.2. Стены	Отсутствие липкости поверхности, потеков, высохших капель и брызг чистящего вещества, а также пятен и прочих отметок, за исключением тех видов пятен и загрязнений, выведение которых может вызвать разрушение структуры стены или ее поверхности (нарушение окраски, рельефа и др.)	Внешний осмотр
	3.3. Окна, зеркала, стеклянные поверхности	Отсутствие скопления грязи и пыли на стекле и рамах, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, ореолов, разводов вокруг очищенных участков, мутности, остатков ворса протирачного материала	Внешний осмотр
	3.4. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Сохранность целостности, цвета и линейных размеров ковровых изделий, отсутствие невысохшего	Внешний осмотр

		ворса в основе, отсутствие пятен, обесцвечивания или потускнения цвета, отсутствие кругов и полос от используемого оборудования. Не допускается деформации ворса, остатков чистящих веществ на ворсе (ворс липкий или мылкий на ощупь).	
	3.5. Санитарно-техническое оборудование и водостойкие поверхности	Отсутствие цементного налета и известковых отложений, водного и мочевого камней, накипи, ярь-медянки, сажи, жира и пятен ржавчины, скопления грязи, остатков мыла и окисления в труднодоступных местах, за кранами, вокруг петель сидений, пятен на металлических предметах, запахов, остатков чистящих веществ за исключением тех, которые не удаляются с поверхности в соответствии с инструкцией производителя.	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
	3.6. Кухонное, торговое и механическое оборудование	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен и отпечатков пальцев.	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам

	3.7. Оборудование, задействованное в обслуживании пассажиров (столы, стулья и столы заказов)	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен и отпечатков пальцев	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
--	--	--	--



УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела качества

АО «МАВ» О.М. Устинова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## КАРТА ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_

КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ОПЕРАТОРАМИ В  
АЭРОПОРТУ ВЛАДИВОСТОК

<b>ОПЕРАТОР:</b>	
<b>Период проведения проверки</b>	
<b>Время проведения</b>	

№ п/п	Элементы проверки	ВЫВОДЫ О СООТВЕТСТВИИ	
		Соответств.	Не соответств.
<b>1.</b>	<b>Осуществление деятельности в рамках договорных отношений</b>		
<b>1.1.</b>	Наличие комплекта разрешительных документов для осуществления коммерческой деятельности		
<b>1.2.</b>	Соответствие с договором реализуемого ассортимента товаров/услуг		
<b>1.3.</b>	Соблюдение противопожарной безопасности		
<b>1.4.</b>	Соблюдение авиационной безопасности		
<b>1.5.</b>	Организация утилизации отходов		
<b>2.</b>	<b>Информационные носители</b>		
<b>2.1.</b>	Наглядное размещение наименования организации		
<b>2.2.</b>	Размещение информации о режиме работы		
<b>2.3.</b>	Соблюдение режима работы в точках обслуживания		
<b>2.4.</b>	Наглядное размещение ассортимента товаров и услуг (тарифы услуг такси)		
<b>3.</b>	<b>Временной интервал при обслуживании пассажиров и гостей</b>		
<b>3.1.</b>	- в ресторанах (столовых) – не более 40 мин, - в кафе – не более 30 мин,		

	- в буфетах и барах – не более 10 мин.		
3.2.	Время подготовки места приема пищи после завершения обслуживания посетителя (не превышает 5 минут)		
3.3.	Продолжительность перерывов соблюдается. Информация о времени перерыва указывается в соответствии с п.6 настоящего стандарта.		
3.4.	Подача транспортного средства производится в течение 10 минут с момента обращения клиента		
4.	<b>Обслуживающий персонал</b>		
4.1.	Наличие необходимой численности персонала		
4.2.	Внешний вид: обеспечение форменной одеждой, бейджиками, пропусками		
4.3.	Вежливость, доброжелательность, выдержка, способность избегать конфликтных ситуаций;		
4.4.	Соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания пассажиров: не принимают пищу, не курят, не спят на рабочем месте		
4.5.	Знание в пределах разговорного минимума профессиональных фраз на иностранном языке		
4.6.	Упаковка товара в специальные пакеты и выдача соответствующего чека производится		
5.	<b>Эстетичность обстановки и гигиена</b>		
5.1.	Помещения и прилегающая территория чистые, уборка производится, посторонние предметы не размещаются в зоне обслуживания пассажиров		
5.2.	Стекла/ витрины: отсутствие скопления грязи и пыли, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, разводов вокруг очищенных участков		

5.3.	Твердое покрытие/ полы: отсутствие скопления грязи, пыли, и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй, чрезмерной сырости.		
5.4.	Наличие вентиляции		
5.5.	Недопущение появления какого-либо ненормального шума или неприятных запахов		
5.6.	Освещение (основное, дополнительное, естественное)		
5.7.	Недопущение применения любых звуковых, световых и других эффектов, создающих помехи для прослушивания системы звуковой трансляции		
6.	<b>Обратная связь с пассажирами/ клиентами, гостями аэропорта Владивосток</b>		
6.1.	Наличие оформленного уголка потребителя		
6.2.	Наличие книг отзывов и предложений		
6.3.	Обращения в книге отзывов отрабатываются, есть записи о принятых мерах и направлении ответов пассажирам.		
6.4.	Наличие контактной информации для клиентов (визитки, тел.адрес, эл.адрес на видном месте).		
7.	<b>Товары и услуги</b>		
7.1.	Наличие детского, диетического меню		
7.2.	Соответствие требованиям к обслуживанию маломобильных пассажиров		
7.3.	Полнота ассортимента, его соответствие заявленному в договоре		
7.4.	Наличие мест для кормления детей		
<b>ВЫЯВЛЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ:</b>			
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ:</b>			

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

**Арендодатель**

**Арендатор**

**АО «Терминал Владивосток»**

\_\_\_\_\_

**Генеральный директор  
АО «Терминал Владивосток»**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/