

**КОММЕРЦИЯЛЫҚ АЛАҢДАРДЫ ЖАЛҒА
БЕРУГЕ АРНАЛҒАН № ____ ШАРТЫ**

Түркістан қ. 20__ жылы «__» ____

Бұдан әрі «Жалға беруші» деп аталатын «Түркістан халықаралық әуежайы» АҚ, Жарғы негізінде әрекет ететін Директор м.а. Нугуманов И.М. атынан, бірінші тараптан және бұдан әрі «Жалға алушы» деп аталатын _____ атынан _____ негізінде әрекет ететін, екінші тараптан,

ортақ атауы «Тараптар», «__» ____ 2024 жылғы Конкурс қорытындысы туралы хаттаманың негізінде төмендегі коммерциялық алаңдарды жалға беруге арналған шартты (бұдан әрі - Шарт) жасасты.

1. НЕГІЗГІ ТҮСІНІКТЕР МЕН ТЕРМИНДЕР

Осы шартта келесі түсініктер пайдаланылады:

1. Алаң – _____ мекен-жайында орналасқан _____ жалпы алаңының бөлігі.
2. Терминал – осы Шартты жасасқан сәттегі жолаушылар терминалының ғимараты.
3. Белгіленген жалдау төлемі – Қоғам Басқарма Төрағасының бұйрығымен бекітілген жолаушылар терминалы алаңының 1 (бір) шаршы метрі үшін айлық жалдау құны.
4. Жалдау төлемі – белгіленген жалдау төлемдерінің сомасы.
5. Коммерциялық қызмет – тауарды сату мен қызмет көрсетуді жүзеге асырумен байланысты объектінің жұмыс істеуі.

2. ШАРТТЫҢ МӘНІ

6. Жалға беруші Жалға алушыға _____ жалпы аймағында _____ шаршы метр қамтитын алаңды (бұдан ары – Алаң) уақытша иеленуге және пайдалануға беруге міндеттенеді, ал Жалға алушы Алаңды қабылдауға және жалдау ақысын шарт талаптарына сәйкес төлеуге міндеттенеді.

3. АЛАҢДЫ ЖАЛДАУ МЕРЗІМІ

7. Алаң Жалға алушыға Тараптар осы Шарттың №1 қосымшасына сәйкес алаңды қабылдау - тапсыру актісіне қол қойған сәттен бастап жалға берілген болып есептеледі.
8. Жалға берудің аяқталу күні: **20__ жылдың «__» ____**.
9. Жалға берудің басталу күні мен жалға берудің аяқталу күні аралығындағы кезең Жалға беру мерзімін құрайды.
10. Коммерциялық қызметтің басталу күні: **20__ жылғы «__» ____**.

4. ЖАЛҒА АЛУДЫҢ МАҚСАТЫ

11. Жалға алудың мақсаты: _____.
12. Жұмыс істеудің міндетті уақыты: әуежай жұмысының регламентіне сәйкес.

5. АЛАҢДЫ ҚАБЫЛДАУ МЕН ТАПСЫРУ

**ДОГОВОР АРЕНДЫ КОММЕРЧЕСКИХ
ПЛОЩАДЕЙ № ____**

г. Туркестан «__» ____ 20__ г.

АО «Международный аэропорт Туркестан», именуемое в дальнейшем «Арендодатель», в лице и.о. Директора Нугуманова И.М., действующего на основании Устава, с одной стороны и _____, именуемый в дальнейшем «Арендатор», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны», на основании протокола итогов конкурса от «__» ____ 2024 года заключили настоящий Договор аренды коммерческих площадей (далее – Договор) о нижеследующем.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

В Договоре используются следующие понятия:

1. Площадь – часть общей площади _____ на _____ этаже аэропорта по схеме согласно Приложению №1, расположенной по адресу: Международного аэропорта Туркестан.
2. Терминал – здание пассажирского терминала на момент заключения настоящего Договора.
3. Фиксированный арендный платеж – стоимость месячной аренды за 1 (один) квадратный метр площади пассажирского терминала, утвержденная уполномоченным органом Общества.
4. Арендная плата – сумма фиксированного арендного платежа.
5. Коммерческая деятельность – функционирование объекта, связанное с осуществлением продажи товаров и оказания услуг.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

6. Арендодатель предоставляет Арендатору за плату во временное владение и пользование площадь _____ (далее – Площадь) с основными средствами на _____ этаже в _____, а Арендатор обязуется принять Площадь и уплачивать арендную плату в соответствии с условиями Договора.

3. СРОК АРЕНДЫ

7. Площадь считается переданной Арендатору в аренду с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи площади в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору.
8. Дата окончания аренды: «__» ____ **202__ года**.
9. Период от даты начала аренды до даты окончания аренды составляет срок аренды.
10. Дата начала коммерческой деятельности: «__» ____ **20__ года**.

4. ЦЕЛЕВОЕ НАЗНАЧЕНИЕ АРЕНДЫ

11. Назначение аренды: _____.
12. Обязательное время функционирования: в соответствии с регламентом работы аэропорта.

5. ПРИЕМ – ПЕРЕДАЧА ПЛОЩАДИ

13. Алаңды жалға алу мен тапсыру қабылдау-тапсыру актілерінің негізінде жүзеге асырылады.

14. Осы Шартқа қол қойылған сәттен бастап, Жалға беруші Жалға алушыға Алаңды санитарлық нормаларға, өрт қауіпсіздігі нормаларына және т.б. сәйкес күйінде қабылдау-тапсыру актісі бойынша тапсырады, Тараптар оның 2 (екі) түпнұсқасына қол қояды. Жалға алушы Қабылдау-тапсыру актісіне және Тапсыру-қабылдау актісіне оны қабылдағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күн ішінде қол қоюға міндеттенеді.

6.РАСТАУЛАР ЖӘНЕ КЕПІЛДІКТЕР

15. Жалға алушы Жалға берушіге осы Шарт арқылы келесілерді растайды және кепілдік береді:

1) Алаңды қатаң түрде осы Шарттың 12-тармағында көрсетілген нысаналы мақсатына сәйкес, сондай-ақ Жалға берушінің ресми сайтында жарияланған әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асырудың белгіленген қағидаларына сәйкес пайдаланады. Алаңды заңсыз мақсаттарда және осы Шарттың талаптарын бұзуға әкеліп соғатын пайдалануды жүзеге асырмайды.

2) Қазақстан Республикасы заңнамасында қарастырылған қызметтерді жүзеге асыруға арналған лицензиялары, рұқсаттары немесе басқа да құжаттардың болуы міндетті.

16. Жалға беруші осы Шарт арқылы Жалға алушыға келесіні растайды және кепілдік береді:

1) Жалға алушыға осы Шартпен белгіленген тәртіпте Алаңды иемденуге және пайдалануға кедергі келтірмейді.

7.ЖАЛҒА БЕРУ ТАЛАПТАРЫ

17. Жалға алушы жалға беру мерзімі ішінде Алаңды ажыратылмайтын жақсартуды тек Жалға берушінің жазбаша келісімімен ғана жүзеге асыруға құқы бар. Осындай Алаңдағы ажыратылмайтын жақсартулар Жалға берушінің мүлкі болып табылады, және Жалға беруші ажыратылмайтын жақсартулар құнын Жалға алушыға төлемейді.

18. Алаңды Жалға алушыға берген сәттен бастап және Жалға алу мерзімі аяқталғанға дейін немесе осы Шарт мерзімінен бұрын бұзылғанға дейін Жалға беруші Жалға алушыға және оның қызметкерлеріне алаңға шектелмеген тәулік бойы кіру мүмкіндігін ұсынады.

8.ЖАЛҒА БЕРУ ТӨЛЕМІ

19. Жалға алушы төлеуге тиісті ай сайынғы жалдау ақысы **ҚҚС есебісіз**, _____ есебінен Алаңның 1 (бір) шаршы метрі үшін ҚҚС-сыз құрайды. Жалға алушы ҚҚС-ны қоса есептегенде жалпы _____ мөлшерінде ай сайынғы жалға алу ақысын төлеуге міндеттенеді.

20. Жалдау төлемінің тарифі келесі шығындарды қамтымайды және қосымша қойылады:

- есепке алу құралдарының көрсеткіштері бойынша және қуатпен қамтамасыз ету ұйымының тарифіне сәйкес электр энергиясы бойынша шығындарды өтеу қызметі.

- жабдықтау ұйымының және есептеу құралының тарифіне сәйкес сумен жабдықтау және жылумен жабдықтау бойынша шығындарды өтеу қызметтері (тасымалдау кезінде жылу жоғалту коэффициентін 12% ескере отырып).

13. Прием-передача площади в аренду и ее возврат осуществляется на основании актов приема-передачи.

14. С момента подписания настоящего Договора Арендодатель передает Арендатору Площадь в состоянии, соответствующем санитарным нормам, нормам пожарной безопасности по Акту приема – передачи, который подписывается Сторонами в 2 (двух) экземплярах. Арендатор обязуется подписать Акт приема – передачи в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его получения.

6.ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И ГАРАНТИИ

15. Арендатор настоящим подтверждает и гарантирует Арендодателю следующее:

1) Использовать площадь строго в соответствии с целевым назначением, указанным в пункте 12 настоящего Договора, а также в соответствии с действующими Правилами осуществления коммерческой деятельности на территории аэропорта согласно приложению 3 к настоящему договору. Не использовать площадь в незаконных целях и в нарушение условий настоящего Договора.

2) Иметь лицензии, разрешения и/или другие документы на осуществление деятельности, предусмотренной законодательством Республики Казахстан.

16. Арендодатель настоящим подтверждает и гарантирует Арендатору следующее:

1) Не препятствовать Арендатору владеть и пользоваться площадью в установленном настоящим Договором порядке.

7.УСЛОВИЯ АРЕНДЫ

17. В течение срока аренды Арендатор вправе осуществлять неотделимые улучшения площади только с письменного согласия Арендодателя. Такие неотделимые улучшения площади будут считаться собственностью Арендодателя, и Арендодатель не возмещает Арендатору их стоимость.

18. С момента передачи площади Арендатору и до истечения срока аренды либо досрочного расторжения настоящего Договора Арендодатель предоставляет Арендатору и его персоналу неограниченный круглосуточный доступ к площади.

8.АРЕНДНАЯ ПЛАТА

19. Ежемесячная арендная плата, подлежащая уплате Арендатором, составляет _____ **тенге** без учета НДС за 1 (один) квадратный метр Площади. Арендатор обязуется оплачивать ежемесячную общую арендную плату **в размере _____ тенге с учетом НДС.**

20. Тариф арендного платежа не включает следующие расходы и выставляются дополнительно:

- услуги возмещения затрат по электроэнергии согласно тарифу энергоснабжающей организации и показаниям прибора учета.

- Арендная плата не включает расходы Арендодателя по коммунальным платежам. Арендатор также оплачивает долю общих расходов на теплоснабжение, кондиционирование, вентиляцию, уборку мест общего пользования, канализацию и прочие расходы по содержанию пассажирского терминала, которая составляет 12%, то есть _____ **тенге, с учетом НДС** от ежемесячной общей стоимости арендной платы,

21. Электр, жылу энергиясының және сумен жабдықтаудың тұтынылған саны үшін шығыстарды өтегені үшін төлемді жалға алушы ұйымның жабдықтайтын тарифтері мен есепке алу аспаптарының көрсеткіштері бойынша жалға беруші шот-фактура қойған күннен бастап ай сайын 5 (бес) банктік күн ішінде жүргізеді. 22. Жалдау төлемі Жалға алушымен Аланды қабылдау-тапсырудың нақты күнінен бастап қолма-қол ақшасыз есеп айырысу арқылы, есеп айырысу айдың алдындағы айының 25-нен (<i>жиырма бесінен</i>) кешіктірмей ай сайын 100% (<i>жүз пайыз</i>) төленеді. 23. Шарт бойынша төлемдердің төлем күні деп Жалға берушінің банк шотына ақшаның нақты түскен күні есептеледі. Жалға алушы тарапынан Шарт бойынша жалға беру төлемін енгізу бойынша міндеттемелер Жалға берушінің банк шотына ақша қаражаттарының уақтылы түсуі кезінде тиісті түрде орындалған деп есептеледі. 24. Қосылған күн салығын Жалға алушы төлейді. 25. Шарттың осы бөлімінде көзделген сомаларға шартқа қол қойылғаннан кейін енгізілген салықтар, баждар, тарифтер немесе Мемлекеттік алымдар кірмейді, оларды жалға алушы Шарт бойынша төленуге жататын сомаларға қосымша төлейді. 26. Жалдау төлемін жүзеге асыруымен байланысты банктің қызметтері бойынша барлық шығындарды Жалға алушы өтейді. 27. Жалға алушы Жалға берушіге Шартқа қол қойған сәттен бастап 10 (он) банк күні ішінде осы Шарттың 20 тармақшасында анықталған бір айлық белгіленген жалдау төлеміне сәйкес (бұдан әрі мәтін бойынша – «Кепілдік жарна») ақшалық соманы төлеуге міндеттенеді. 28. Кепілдік жарна Жалға алушымен Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету мақсатында төленеді. Бұл ретте, егер Шарт талаптарына сәйкес Аланды жалға беру мерзімінің соңғы айына есептелген жалға беру төлемі Жалға алушы төлеген Кепілдік жарнаның көлемінен көп болса Жалға алушы Аланды жалға беру мерзімінің соңғы айына есептелген жалға беру төлемі мен төленген Кепілдік жарнаның көлемінің айырмашылығын төлеуге міндеттенеді. Қосымша ақы Жалға беруші шот-фактура берген күннен бастап 10 (он) банктік күн ішінде жүргізіледі. 29. Жалға алушы осы Шартпен қарастырылған жалдау төлемін төлеуге кідірткен жағдайда, Шарт бойынша Жалға алушы өз міндеттемелерін бұзғаны үшін айыппұл шаралары жағдайларда, және/немесе Әуежай Аймағында/Алаңында жалға берілетін мүлікті жоюға/зақымдауға байланысты Жалға алушы Жалға берушіге зиян келтірген жағдайда, және/немесе Шарт бойынша Жалға алушы өз міндеттемелері Жалға алушының кінәсінен пайда болған немесе Жалға алушының басқа да бұзушылығы Жалға берушінің басқа да мүліктерін жоюға/зақымдауға байланысты Жалға беруші Жалға алушының Жалға берушіге төленетін төлемді Кепілдік жарна сомасынан ұстауға құқылы, сонымен қатар Жалға беруші Жалға алушының кінәсінен болған Жалға берушінің шығындалған/зақымдалған мүлігін қалпына келтіру бойынша шығындарды нақты жабу үшін қажетті соманы Кепілдік жарнадан ұстап қалуға құқылы. 30. Шартпен қарастырылған тәртіпте және негіздері бойынша Кепілдік жарнадан Жалға беруші ақша қаражаттарын ұстап қалған жағдайда Кепілдік жарна	указанной в п.19. настоящего Договора. Услуги телефонной связи, интернета, а также уборка арендуемого помещения не входит в долю общих расходов терминала. 21. Оплата за возмещение расходов за потребленное количество электрической энергии производится Арендатором ежемесячно в течение 5 (пяти) банковских дней с даты выставления счета-фактуры Арендодателем по тарифам снабжающей организации и показаниям приборов учета. 22. Арендный платеж с учетом расхода по содержанию пассажирского терминала оплачивается Арендатором с фактической даты приема-передачи Площади безналичным расчетом, ежемесячно до 25 (<i>двадцать пятого</i>) числа месяца предыдущего расчетному месяцу в порядке 100 % (<i>сто процентной</i>) оплаты. 23. Датой оплаты арендной платы по Договору считается дата фактического поступления денежных средств на банковский текущий счет Арендодателя. Обязательства по внесению арендной платы по Договору со стороны Арендатора считаются исполненными надлежащим образом при своевременном поступлении денежных средств на банковский текущий счет Арендодателя. 24. Налог на добавленную стоимость подлежит уплате Арендатором. 25. Суммы, предусмотренные настоящим разделом Договора, не включают налоги, пошлины, тарифы или государственные сборы, введенные после подписания Договора, которые оплачиваются Арендатором в дополнение к суммам, подлежащим оплате по Договору. 26. Все расходы по услугам банка, связанным с осуществлением оплаты арендной платы, несет Арендатор. 27. Арендатор обязуется выплатить Арендодателю в течение 10 (десяти) банковских дней с момента подписания Договора денежную сумму в размере, равном сумме фиксированного арендного платежа за один месяц, определенного пунктом 19 настоящего Договора (далее по тексту – «Гарантийный взнос»). 28. Гарантийный взнос уплачивается Арендатором в целях обеспечения исполнения им своих обязательств по Договору. При этом в случае, если начисленная арендная плата за последний месяц срока аренды площади будет согласно условиям Договора, превышать размер уплаченного Арендатором Гарантийного взноса, Арендатор обязуется доплатить разницу между начисленной арендной платой за последний месяц срока аренды площади и размером уплаченного Гарантийного взноса. Доплата производится в течение 10 (десяти) банковских дней с даты выставления счета-фактуры Арендодателем. 29. В случае задержки Арендатором уплаты арендной платы, предусмотренных настоящим Договором, штрафных санкций за нарушение Арендатором своих обязательств по Договору, и/или в случае причинения Арендатором ущерба Арендодателю в связи с уничтожением/повреждением имущества, находящегося на арендуемой Площади/Территории Аэропорта, и/или в связи с уничтожением/повреждением другого имущества Арендодателя, произошедших по вине Арендатора, или иного нарушения Арендатором своих обязательств по Договору, Арендодатель вправе удержать из Гарантийного взноса сумму, подлежащую уплате Арендатором Арендодателю, а также Арендодатель вправе удержать из фактического покрытия расходов по восстановлению
--	---

акша қаражаттарын Кепілдік жарнадан ұстап қалуы туралы және оны қалпына келтіру талаптары туралы Жалға берушіден жазбаша хабарламаны алған күннен бастап 10 (он) банк күні ішінде бастапқы көлеміне дейін Жалға алушымен қалпына келтіріледі.

31. Жалға алушы Кепілдік жарнаны бастапқы көлеміне дейін қалпына келтірмеген жағдайда Жалға беруші Жалға алушымен келесі есептілік кезеңге төленетін жалға беру төлемінен өз талаптарын қанағаттандыруға құқылы. Жалға беруші осындай ұстап қалудың өткізуі туралы Жалға алушыға жазбаша хабарлайды. Бұл ретте Жалға алушының Жалға беру төлемін енгізу бойынша міндеттемесі толық көлемінде сақталады.

32. Осы Шартпен шарттасылмаған қосымша қызметтер үшін басқа төлемдерді Тараптардың келісуі бойынша Тараптармен төленеді.

9.ЖАЛҒА АЛУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

33. Жалға алу мерзімі бойы Жалға алушы міндетті:

1) Жалға алу ақысын уақытылы төлеуге;
2) Оған уақытша пайдалануға берілген аумақты санитарлық нормалар мен өрт қауіпсіздігі талаптарына сәйкес ұстау;

3) Қызметін атқару барысында Жалға берушінің іс-әрекеті туралы оған белгілі болған кез-келген ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге;

4) басқа Жалға алушылардың немесе пайдаланушылардың немесе қандай да бір басқа тұлғалардың салғырттығы немесе өрт, дауыл немесе табиғат апаттарының не басқа себептердің салдарынан (Алаңда, орналасқан) өз мүлкінің зақымдануына немесе қирауына байланысты жауапкершілікте болуға;

5) Қажеттілікке қарай барлық жалға алу мерзімі ішінде өз есебінен Жалға берушінің келісімімен Алаңда ағымдағы жөндеу жұмыстарын жүргізуге;

6) Жалға алушы алаңды тапсырған кезде Жалға берушіге жалға алған алаңды бастапқы жай - күйіндегі түрде тапсырады, дәлірек, зақымдалған еден жабыны және қабырғаны жаңасымен ауыстырылуы керек;

7) электр энергиясы және сумен жабдықтау қызметтерін өтегені үшін шоттарды тиісті түрде беру мақсатында алаңды қабылдау-беру актісіне қол қойылғаннан кейін 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей өз есебінен Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін есепке алу аспаптарын орнатуға;

8) Коммерциялық қызметті стерильді аймақта жүзеге асыратын Жалға алушы міндетті түрде осы Шартты жасасқаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде Жалға берушінің рұқсатнама бюросында қызметкерлеріне пластик рұқсатнамаларды және жөндеу құрылыс бригадаларының мүшелеріне уақытша рұқсатнамаларды алуға міндеттенеді.

9) Рұқсатнамаларды әзірлеу үшін төлем берілген төлем шотының негізінде 3 (үш) жұмыс күні ішінде жүргізіледі.

10) Осы Шарттың әрекет ету мерзімі аяқталғаннан кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде (егер басқа Жалға берушімен жазбаша түрде келісілмесе) Алаңнан өз мүлкін шығаруға, Жалға алушы қызметкерлерінің рұқсатнамаларын қайтаруға және Алаңның қалыпты тозуын және бөлінбейтін жақсартуларын ескере отырып,

утраченного/ поврежденного имущества Арендодателя по вине Арендатора.

30. В случае удержания Арендодателем денежных средств из Гарантийного взноса по основаниям и в порядке, предусмотренным настоящим Договором, Гарантийный взнос подлежит восстановлению Арендатором до первоначального размера в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения от Арендодателя письменного уведомления об удержании денежных средств из Гарантийного взноса и требования о его восстановлении.

31. В случае если Арендатор не восстанавливает Гарантийный взнос до первоначального размера, то Арендодатель вправе удовлетворить свои требования из арендной платы, выплачиваемой Арендатором в последующий отчетный период. О проведении такого удержания Арендодатель письменно уведомляет Арендатора. Обязательство Арендатора по внесению арендной платы сохраняется при этом в полном объеме.

32. Иные, не обусловленные настоящим Договором платежи за дополнительные услуги оплачиваются Сторонами по соглашению Сторон.

9.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АРЕНДАТОРА

33. В течение срока аренды Арендатор обязан:

1) Своевременно вносить арендную плату;
2) Содержать переданное ему во временное пользование площадь в соответствии с санитарными нормами и требованиями противопожарной безопасности;

3) Обеспечивать конфиденциальность любой информации о деятельности Арендодателя, которая стала ей известной в ходе осуществления деятельности;

4) Нести ответственность в связи с повреждением или гибелью своего имущества (находящегося на площади) в результате небрежности остальных арендаторов или пользователей услуг Арендодателя, либо в результате пожара, урагана, иного стихийного бедствия или по иной причине;

5) По мере необходимости, в течение всего срока аренды за свой счет и по согласованию с Арендодателем осуществлять текущий ремонт площади;

6) Арендатор при сдаче площади передает Арендодателю арендуемую площадь в изначальном состоянии, а именно поврежденное напольное и настенное покрытие должно быть заменено на новую;

7) В целях надлежащего выставления счетов за возмещение услуг электроэнергии и водоснабжения до, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней после подписания Акта приема-передачи площади установить за свой счет соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан приборы учета;

8) Арендатор, осуществляющий коммерческую деятельность в стерильной зоне в обязательном порядке в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения настоящего Договора обязуется получить в бюро пропусков Арендодателя пластиковые пропуска для работников и временные пропуска для членов ремонтно-строительных бригад;

9) Плата за изготовление пропусков производится в течение 3 (трех) рабочих дней на основании выставленного счета на оплату;

10) В течение 15 (пятнадцати) календарных дней после прекращения действия настоящего Договора вывезти свое имущество с площади (если иное не

Аланды Жалға берушіден алынған күйінде Жалға берушіге тапсыруға;

11) Жалға берушінің барлық ережелерін толық көлемде сақтауға, сондай-ақ өз қызметкерлерінің сақтауын қамтамасыз етуге.

12) Өз қызметін қатаң түрде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асыруға.

10. ЖАЛҒА БЕРУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

34. Жалға беруші жалға беру мерзімі бойы коммуналдық қызметтерді уактылы ұсынуға міндетті.

35. Егер әкімшілік қалалық коммуналдық жүйелерін жөндеу және алдын алу қызмет көрсету үшін немесе Жалға берушінің бақылауынан тыс басқа себептермен тоқтатса, Тараптар осы Шарт арқылы коммуналдық қызмет көрсетуде кідірістер орын алуы мүмкін екендігін тікелей растайды және келіседі.

36. Жалға беру мерзімі бойы Жалға беруші құқылы:

1) Жолаушылар терминалы ғимаратындағы алаңдарды барлық Жалға алушыларға бірдей міндетті Нормалар мен ережелерді, қосымшалар мен өзгерістерді бекітуге, егер олар 3 (үш) жұмыс күннен кешіктірмей Жалға алушыға жазбаша түрде хабардар етілген болса (шұғыл жағдайларды есепке алмағанда);

2) Шарт талаптарының орындалуын тексеру мақсатында өз көзқарасы бойынша кез келген тексерісті жүргізуге;

3) Жалға берушінің және/немесе басқа Жалға алушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін бұзуға және/немесе шек қоюға әкеп соғуы мүмкін әрекеттерді тоқтатуды Жалға алушыдан талап етуге;

4) Тіршілікпен қамтамасыз ету және өртке қарсы жабдық жүйелерін кезең-кезеңмен тексеруге.

37. Жалға берушінің Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде көзделген жағдайларда шартты біржақты тәртіппен бұзуға құқығы бар.

38. Жалға беруші тарифтерді олар енгізілгенге дейін күнтізбелік 10 (он) күн бұрын Жалға алушыны алдын ала жазбаша хабардар ете отырып, біржақты тәртіппен қайта қарау құқығын өзіне қалдырады.

11.ЖАУАПКЕРШІЛІК

39. Жалға алушы осы Шарттың талаптарында қарастырылмаған аланды өз еркімен пайдаланғаны, сондай-ақ осы Шарттың талаптарын орындамаған немесе толық орындамағаны үшін толық жауапкершілікте болады.

40. Жалға алушы өзінің мүлкі үшін толық және дербес жауапкершілікте болады.

41. Егер Аланды мақсатсыз пайдаланғаны анықталса, Жалға алушы сөзсіз 5 (бес) жұмыс күні ішінде Жалға берушіге белгіленген жалдау төлемінен 4 (төрт) есе мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлейді.

42. Жалға алушы жалдау төлемін уактылы төлемеген жағдайда, Жалға алушы мерзімі өткен әрбір күн үшін қарыз сомасынан 0,1% мөлшерінде өсімақы төлеуге міндетті.

43. Осы Жалға беру Шартына сәйкес, күнтізбелік 5 (бес) күн ішінде Аланды босатуды және қайтаруды талап еткенде, Жалға алушы Аланды босатуды және қайтаруды кешіктірген жағдайда, Жалға алушы Жалға берушіге кешіктірілген әрбір күн үшін ай сайынғы Жалға

согласовано в письменном виде с Арендодателем), вернуть пропуски сотрудников Арендатора и передать площадь в распоряжение Арендодателя в таком состоянии, в котором она была получена от Арендодателя с учетом нормального износа и неотделимых улучшений;

11) В полном объеме соблюдать все внутренние правила Арендодателя, а также обеспечить их соблюдение своим персоналом;

12) Осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан; Соблюдать внутриобъектовой режим аэропорта и нести обязанности, указанные в Правилах пребывания арендаторов на территории АО «Международный аэропорт Туркестан» для осуществления коммерческой деятельности, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение №3).

10.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АРЕНДОДАТЕЛЯ

34. В течение срока аренды Арендодатель обязан своевременно предоставлять коммунальные услуги.

35. Стороны настоящим прямо подтверждают и соглашаются, что могут иметь место перебои в предоставлении коммунальных услуг, если городские коммунальные системы будут перекрыты администрацией для ремонта и профилактического обслуживания или по иным причинам, находящимся вне контроля Арендодателя.

36. В течение срока аренды Арендодатель имеет право:

1) Устанавливать нормы/правила, дополнения/изменения в действующие нормы/ правила обязательные для всех арендаторов площадей в здании пассажирского терминала, при условии, что они будут доведены до сведения Арендатора в письменной форме не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня (за исключением экстренных случаев);

2) По своему усмотрению осуществлять любую проверку на предмет исполнения условий Договора;

3) Требовать от Арендатора прекращения действий, которые могут привести к нарушению и/или ограничению законных прав и интересов Арендодателя и/или иных арендаторов;

4) Периодически проверять системы жизнеобеспечения и противопожарное оборудование.

37. Арендодатель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных Гражданским кодексом Республики Казахстан.

38. Арендодатель оставляет за собой право на пересмотр тарифов в одностороннем порядке с предварительным письменным уведомлением Арендатора за 10 (десять) календарных дней до их введения.

11.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

39. Арендатор несёт полную ответственность за самовольное использование площади, непредусмотренной условиями настоящего Договора, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора.

40. Арендатор несет полную и самостоятельную ответственность за свое имущество.

41. В случае выявления факта нецелевого использования площади Арендатор безоговорочно в течение 5 (пяти) рабочих дней выплачивает неустойку в

алу ақысының 0,1% тең айыппұл төлейді. Осы тармақта қарастырылған айыппұлды төлеу, Жалға алушыны Жалға алу ақысын және Алаңды нақты пайдалану шығындарын төлеуден босатпайды. Жалға алушы Алаңды босатпаған және қайтармаған уақыты Алаңды нақты пайдаланған уақыт болып табылады және Жалға алушының төлеуіне жатады

44. Жалға берушіге күнтізбелік 2 (екі) айдан артық кезеңге қарызы болған жағдайда, қабылдау-тапсыру актісі бойынша алаң Жалға берушіге уақтылы тапсырылмаса немесе оған қол қойылмаса, Жалға беруші Жалға алушының мүлкін Жалға алушының есебінен өз күшімен бұзуға және Жалға берушінің аумағынан тыс жерге шығаруға құқылы, сонымен қатар бұзылған мүлік үшін ешқандай жауапкершілікте болмайды.

45. Жалға берушінің аумағында өткізу және ішкі объектілік режимді бұзғаны, соның ішінде Жалға берушіге зиян келтіргені үшін Жалға алушы Жалға берушіге күнтізбелік 3 (үш) күн ішінде барлық шығындарды толық көлемде өтейді, сондай-ақ, Жалға берушіге 10 (он) айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл төлейді.

46. Тараптардың бірі осы Шарт бойынша басқа да міндеттерін орындамаса немесе тиісінше орындамаса, кінәлі Тарап екінші Тарапқа келтірілген шығынды өтейді.

47. Айып төлемін төлеу Тараптарды міндеттерді орындаудан немесе бұзушылықтарды жоюдан босатпайды.

12. ҚҰҚЫҚТАР МЕН МІНДЕТТЕРДІ БЕРУ. СУБАРЕНДА

48. Жалға алушының Алаңды қосымша жалға беруге немесе осы Шарт бойынша өзінің кез келген құқықтары мен міндеттерін басқа біреуге беруге құқығы жоқ.

13. МҮЛІКТІҢ ЗАҚЫМДАНУЫ ЖӘНЕ ҚИРАУЫ

49. Жалға берілген алаңдарға немесе оның қандай да бір бөлігіне зиян келтірілсе немесе ол қираса және егер бағыты бойынша пайдалануға жарамды жағдайға келтірілмейтін болса, Жалға беруші Жалға алушыға тоқтату туралы хабарлама бере отырып, осы Шарттың әрекетін тоқтатады және одан кейін Жалға беру төлемі алаңның зақымдануы және қирауы болған күнге дейін пайдаланылған кезеңге сәйкес анықталады және төленеді және Жалға алушы Алаңды Жалға берушіге қайтарады.

50. Жалға алушының кінәсінен жалға алынған Алаңға және/немесе үшінші тұлғалардың мүлкіне зиян келсе немесе қираса, Жалға алушы сот немесе сақтандыру компаниялары арасында анықтағаннан кейін күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде жөндеу жұмыстарының толық құнын өтейді.

14. ТЕЖЕУСІЗ КҮШ ЖАҒДАЙЫ (ФОРС-МАЖОР)

51. Тараптар осы Шартпен өздеріне жүктелген міндеттемелерді орындамаған немесе тиісті деңгейде орындамағаны үшін, егер ол осы Шартты жасасқаннан кейін төтенше сипаттағы оқиғалардың нәтижесінде өз

пользу Арендодателя в 4-х (четыре) кратном размере фиксированного арендного платежа.

42. В случае несвоевременной оплаты Арендатором арендной платы Арендатор обязан уплатить Арендодателю пеню в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

43. В случае задержки Арендатором освобождения и возврата площади в течение 5 (пяти) календарных дней при требовании освободить и вернуть площадь в соответствии с настоящим Договором, Арендатор уплачивает Арендодателю штраф, равный 0,1% от ежемесячной суммы фиксированного арендного платежа за каждый день просрочки. Уплата штрафа, предусмотренного в настоящем пункте Договора, не освобождает Арендатора от оплаты арендной платы за фактическое использование площади. Время, в течение которого Арендатор не освободил и не возвратил площадь, является также фактическим использованием площади и подлежит оплате Арендатором.

44. В случае имеющейся задолженности перед Арендодателем за период свыше 2 (двух) календарных месяцев, несвоевременной передачи Арендодателю площади по Акту приема-передачи или его подписания, Арендодатель имеет право произвести демонтаж и вывоз имущества Арендатора за пределы территории Арендодателя своими силами и за счет Арендатора, при этом никакой ответственности за демонтированное имущество не несет.

45. За нарушение пропускного и внутриобъектового режима на территории Арендодателя, в том числе выразившегося в нанесении Арендодателю ущерба, Арендатор возмещает Арендодателю все причиненные убытки в течение 3 (трех) календарных дней в полном объеме, а также выплачивает Арендодателю штраф в размере 10 (десяти) месячных расчетных показателей.

46. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одной из Сторон иных обязательств по настоящему Договору, виновная Сторона возмещает другой Стороне причиненные в этой связи убытки.

47. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств и/или устранения нарушений.

12. УСТУПКА ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ. СУБАРЕНДА

48. Арендатор не вправе предоставлять Площадь в субаренду или уступать третьим лицам любое из своих прав и обязанностей по настоящему Договору.

13. УЩЕРБ И ГИБЕЛЬ ИМУЩЕСТВА

49. В случае нанесения ущерба площади или какой-либо ее части или гибели таковой и, если площадь не может быть восстановлена до состояния пригодного для использования по назначению, Арендодатель прекращает действие настоящего Договора путем подачи уведомления Арендатору о прекращении, после чего арендная плата определяется и выплачивается соразмерно периоду использования до даты нанесения ущерба или гибели площади, и Арендатор возвращает площадь Арендодателю.

50. В случае нанесения ущерба гибели площади или имуществу третьих лиц по вине Арендатора, Арендатор возмещает полную стоимость ремонта в течение 30 (тридцати) календарных дней после определения судом или между страховыми компаниями Сторон.

міндеттемелерін толық немесе ішінара орындамаған Тараптар алдын-ала болжай алмаған немесе саналы әрекетпен алдын ала алмаған тежеусіз күш жағдайы салдарынан орын алса, жауапкершіліктен босатылады.

52. Осы Шарттың 52 тармағында көрсетілген жағдайлар пайда болған жағдайда, Шарт бойынша міндеттемелерін орындаудың мүмкін еместігі туындаған Тарап тежеусіз күш жағдайы басталғанына дәлелдер ұсына отырып, екінші Тарапты ол туралы 2 (екі) күнтізбелік күн ішінде жазбаша түрде хабарлауы тиіс.

15.ШАРТТЫҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ

53. Осы жалға беру Шарты Тараптар оған қол қойған сәттен бастап күшіне енеді.

54. Осы жалға беру Шарты жалға беру Шартының талаптарына сәйкес ұзартылмаса немесе алдын-ала бұзылмаса жалға беру мерзімінің аяқталған күніне дейін әрекет етеді. Тараптар арасындағы өзара есеп айырысу бөлігінде осы Шарт олардың толық аяқталғанына дейін әрекет етеді.

55. Осы Келісім мерзімінен бұрын бұзылуы мүмкін, ал бастамашы тарап екінші Тарапты осы Келісімнің қолданылуынан 10 күн бұрын жазбаша түрде хабардар етуге міндетті. Шарттың бұзылу күні - жазбаша хабарламада көрсетілген күн болып саналады.

56. Осы Шарт алдын-ала бұзылған жағдайда, Жалға алушы аванс ретінде төлеген кез келген соманы Жалға алушы жалға алынған Аланды нақты пайдаланған уақыт кезеңіне бөледі және Жалға алушыға Шарт бұзылған күннен кейін 10 (он) жұмыс күні ішінде қайтарады.

16.ДАУЛАРДЫ РЕТТЕУ

57. Осы Шартқа байланысты немесе одан туындайтын барлық реттелмеген даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер жүргізу арқылы шешіледі. Шешілмеген даулар қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Ақтөбе қаласындағы мамандырылған ауданаралық экономикалық сотында қарастырылады.

17.ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

58. Шартқа сәйкес бір Тарап басқа Тарапқа жолдайтын хабарламалар хат, жеделхат, телекс немесе факс түрінде жіберіледі.

59. Басқа Тарапқа хабарлама жолдау арқылы Тараптар өздерінің мекен-жайын, факс нөмірін немесе Хабарлама жолданатын тұлғаны (немесе Хабарламаның көшірмелері жолданатын тұлғаны) өзгертуге құқылы.

60. Егер осы Шарттың мазмұны туралы ақпаратты жария ету Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес немесе Тараптар немесе үеостес тұлғалар билігінде тұрған құзыретті мемлекеттік органның талабы бойынша алдын ала жазбаша түрдегі келісу қажет болмаған жағдайда, Тараптар осы жалға беру Шартының мазмұнын екінші Тараптың алдын ала жазбаша түрдегі келісуінсіз үшінші тұлғаларға жария етпеуге келіседі.

61. Осы жалға беру Шартына өзгерістер мен қосымшалар екі Тараптың қолдары қойылып жазбаша түрде ғана енгізіледі.

14.ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

51. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, наступление которых Сторона, не исполнившая свои обязательства полностью или частично не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами.

52. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 52 настоящего Договора, Сторона по Договору для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств, должна в течение 2 (двух) календарных дней известить о них в письменном виде другую Сторону, с предоставлением доказательств наступления обстоятельств непреодолимой силы.

15.СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

53. Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами.

54. Договор действует до даты окончания аренды, если он не был продлен или расторгнут досрочно в соответствии с условиями настоящего Договора. В части взаиморасчетов между Сторонами настоящий Договор действует до их полного завершения.

55. Настоящий Договор, может быть расторгнут досрочно, при этом, иницилирующая сторона обязана письменно уведомить другую сторону за 10 дней до момента расторжения настоящего Договора. Днем расторжения Договора, считается дата, указанная в письменном уведомлении.

56. В случае досрочного расторжения Договора любые суммы, выплаченные Арендатором авансом, распределяются пропорционально периоду времени, в течение которого Арендатор фактически использовал Площадь, и возвращаются Арендатору в течение 10 (десяти) рабочих дней после даты расторжения Договора.

16.УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

57. Все споры и разногласия, связанные с настоящим договором или вытекающие из него, разрешаются путем переговоров. Неурегулированные споры рассматриваются в Специализированном межрайонном экономическом суде города Актөбе в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

17.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

58. Любое уведомление, которое одна Сторона направляет другой Стороне в соответствии с Договором, высылается в виде письма, телеграммы, телекса или факса.

59. Любая Сторона вправе изменить свой адрес, номер факса или лицо, которому должны быть адресованы уведомления (или лица, которому должны направляться копии Уведомлений), путем подачи уведомления другой Стороне.

60. Стороны соглашаются не разглашать содержание настоящего Договора никаким третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, когда такое предварительное письменное

62. Осы Шарт жылжымайтын мүлікке құқықтарды тіркеу жөніндегі уәкілетті органда мемлекеттік тіркелуге жатады.

63. Осы Шарт бірдей заңды күші бар қазақ және орыс тілдерінде 3 (үш) түпнұсқа данада жасалды. Әрбір Тарапта екі тілдегі бір-бір түпнұсқа данасынан қалады және 1 (бір) данасы тіркеу үшін уәкілетті органға беріледі.

64. Қазақ, орыс тілдерінде мазмұндалған Шарт ережесінің мағынасы аударманың дәлсіздігіне байланысты қайшы келгенде келісімнің орыс тіліндегі мәтіні қолданылады.

18. ТАРАПТАРДЫҢ МЕКЕН-ЖАЙЛАРЫ, ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ ЖӘНЕ ҚОЛДАРЫ

ЖАЛҒА БЕРУШІ:

«Түркістан халықаралық әуежайы» АҚ

Нақты мекен-жайы:

Қазақстан Республикасы, Түркістан облысы, Сауран ауданы, Шаға а/о, Шаға а., 070 орам, 284 құрылыс, пошта индексі 160000.

БСН: 120640009277

Email: finance@hsairport.kz

Директор м.а.

Нугуманов И.М. _____

ЖАЛҒА АЛУШЫ:

согласие не требуется, и раскрытие информации о содержании настоящего Договора требуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе, по законному требованию компетентного государственного органа, в ведении которого находятся Стороны или их аффилированные лица.

61. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся только в письменной форме за подписью обеих Сторон.

62. Настоящий Договор подлежит государственной регистрации в уполномоченном органе по регистрации прав на недвижимое имущество.

63. Настоящий Договор заключен в 3 (трех) подлинных экземплярах на казахском и русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу. У каждой из Сторон остается по одному подлинному экземпляру на каждом языке, 1 (один) экземпляр для регистрации в уполномоченном органе.

64. При расхождении по смыслу положений Договора, изложенных на казахском и русском языках в связи с неточностью перевода, применяется текст Договора на русском языке.

18. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ОТ АРЕНДОДАТЕЛЯ:

АО «Международный аэропорт Туркестан»

Фактический адрес:

Республика Казахстан, Туркестанская область, район Сауран, с/о Шага, квартал 070, строение 284, почтовый индекс 160000.

БИН: 120640009277

Кбс 17

Email: finance@hsairport.kz

И.о. Директора

Нугуманов И.М. _____

ОТ АРЕНДАТОРА:

СХЕМА РАСПОЛОЖЕНИЯ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

АРЕНДОДАТЕЛЬ

АРЕНДАТОР

АО «Международный аэропорт Туркестан»
Фактический адрес:
Республика Казахстан, Туркестанская область, район
Сауран, с/о Шага, квартал 070, строение 284,
почтовый индекс 160000.
БИН: 120640009277
Кбе 17
Email: finance@hsairport.kz

И.о. Директора
Нугуманов И.М.

20__ жылғы «__» ____
№__ шартының
№1 қосымшасы

АЛАҢДЫ ҚАБЫЛДАУ-ТАПСЫРУ АКТІСІ

Түркістан қ. 20__ жылғы «__» ____

Бұдан әрі «Жалға беруші» деп аталатын _____, Жарғы негізінде әрекет ететін _____ атынан, бірінші тараптан және бұдан әрі «Жалға алушы» деп аталатын _____, _____ атынан _____ негізінде әрекет ететін, екінші тараптан, ортақ атауы «Тараптар», келесіні растайды:

1. 20__ жылғы «__» қ__ коммерциялық алаңдарды жалға беруге арналған 20__ жылғы «__» ____ №__ шартқа сәйкес (бұдан әрі - Шарт) _____ мекен-жайы бойынша орналасқан жолаушылар терминалы ғимаратының 1 (бірінші) қабатындағы жалпы аймағында _____ шаршы метр қамтитын алаңды (бұдан ары – Алаң) Жалға беруші тапсырды, ал Жалға алушы қабылдады.

2. Тапсыру кезінде жалға берілген Алаңның өңделуі мен жабдықталуы қанағаттанарлық жағдайда және мақсатты пайдалануға жарамды.

ЖАЛҒА БЕРУШІ:

«Түркістан халықаралық әуежайы» АҚ

Нақты мекен-жайы:

Қазақстан Республикасы, Түркістан облысы, Сауран ауданы, Шаға а/о, Шаға а., 070 орам, 284 құрылыс, пошта индексі 160000.

БСН: 120640009277

Кбө 17

Email: finance@hsairport.kz

Директор м.а.

Нугуманов И.М. _____

ЖАЛҒА АЛУШЫ:

Приложение №2
к Договору №__
«__» ____ 20__ г.

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПЛОЩАДИ

г. Туркестан «__» ____ 20__ г.

АО «Международный аэропорт Туркестан», именуемое в дальнейшем «Арендодатель», в лице и.о. Директора Нугуманова И.М., действующего на основании Устава, с одной стороны и _____, именуемый в дальнейшем «Арендатор», в лице _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подтверждают, что:

1. «01» марта 2024 г. Арендодатель передал, а Арендатор принял в соответствии с Договором аренды коммерческих площадей №__ от «__» ____ 20__ г. (далее – Договор) площадь __ **квадратных метра** на 1 (первом) этаже в _____ по адресу: Международный аэропорт г. Туркестан (далее - Площадь).

2. На момент передачи отделки и оснащение Площади находятся в удовлетворительном состоянии и пригодны для использования по целевому назначению.

ОТ АРЕНДОДАТЕЛЯ:

АО «Международный аэропорт Туркестан»

Фактический адрес:

Республика Казахстан, Туркестанская область, район Сауран, с/о Шаға, квартал 070, строение 284, почтовый индекс 160000.

БИН: 120640009277

Кбө 17

Email: finance@hsairport.kz

И.о. Директора
Нугуманов И.М.

Подпись: _____

ОТ АРЕНДАТОРА:

**ПРАВИЛА
ПРЕБЫВАНИЯ АРЕНДАТОРОВ НА ТЕРРИТОРИИ
АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ТУРКЕСТАН»
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила пребывания арендаторов на территории АО «Международный аэропорт Туркестан» для осуществления коммерческой деятельности (далее – Правила) устанавливают порядок пребывания на территории аэропорта лиц, являющихся арендаторами площадей аэропорта и осуществляющих коммерческую деятельность на территории аэропорта.

2. Правила разработаны с целью:

- 1) повышения качества обслуживания физических и юридических лиц на территории аэропорта;
- 2) обеспечения сохранности и надлежащего обслуживания имущества аэропорта;
- 3) осуществления контроля за исполнением арендаторами принятых на себя обязательств.

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

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

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

6. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте АО «Международный аэропорт Туркестан» для ознакомления и выполнения, установленных в них требований.

7. Качество предоставляемых услуг должно полностью удовлетворять потребностям физических и юридических лиц, находящихся на территории аэропорта.

8. Деятельность арендаторов должна осуществляться с соблюдением интересов физических и юридических лиц, находящихся на территории аэропорта, и быть направлена на обеспечение авиационной безопасности и охрану окружающей среды.

2. Термины, сокращения и определения

9. В Правилах использованы следующие термины и определения:

- 1) арендодатель - АО «Международный аэропорт Туркестан»;
- 2) арендатор - юридическое и/или физическое лицо, осуществляющее коммерческую деятельность по предоставлению услуг на территории аэропорта в соответствии с настоящими Правилами и условиями соответствующего договора аренды коммерческих площадей аэропорта;
- 3) территория аэропорта – территория, включающая в совокупности территорию аэровокзала и прилегающую служебно-техническую территорию, участок земли – привокзальной площади, на которой расположены объекты коммунальной инфраструктуры, объекты централизованной инфраструктуры наземного обслуживания, другие объекты инфраструктуры (периметровые ограждения, патрульные дороги, системы);
- 4) терминал - здание для обслуживания пассажиров и сопровождающих их лиц, а также воздушного транспорта;
- 5) услуга – действия, направленные на удовлетворение потребностей и интересов лиц, находящихся на территории аэропорта;
- 6) коммерческая деятельность – любая деятельность, преследующая извлечение дохода и осуществляемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан на территории аэропорта;
- 7) арендуемая площадь – площадь, находящаяся на территории аэропорта и сдаваемая в аренду юридическим и/или физическим лицам, на которой они осуществляют коммерческую деятельность;
- 8) персонал арендатора – физические лица, выполняющие свои функциональные обязанности по обеспечению коммерческой деятельности на арендуемой площади.

10. В Правилах использованы следующие обозначения и сокращения:

ППРК

СПАСОП

Постановление Правительства Республики
Казахстан
Служба поискового и аварийно-спасательного
обеспечения полетов

3. Условия пребывания арендаторов на территории аэропорта

§ 1. Общие требования

11. Арендодатель предоставляет площади аэропорта в имущественный найм (аренду) на основании договора аренды коммерческих площадей, заключаемого с арендаторами в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

12. Арендаторы осуществляют коммерческую деятельность на арендуемых площадях в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13. Если для осуществления какого-либо вида деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан требуется наличие лицензий или иных документов разрешительного характера, то ведение таких видов деятельности на территории аэропорта допускается только при наличии соответствующих лицензий и иных документов разрешительного характера.

14. Коммерческая деятельность арендаторов не должна причинять ущерб имуществу аэропорта, нарушать права и законные интересы физических и юридических лиц.

15. Некоммерческие организации, желающие осуществлять коммерческую деятельность на территории аэропорта, должны получить письменное согласие арендодателя. На такие организации распространяются все положения настоящих Правил.

16. Помимо обязательств, установленных соответствующими договорами аренды коммерческих площадей аэропорта, при осуществлении коммерческой деятельности арендаторы обязаны:

- 1) осуществлять коммерческую деятельность строго в пределах арендуемой площади;
 - 2) согласовать с арендодателем проект дизайна арендуемой площади;
 - 3) обеспечить персонал специальной формой, обязательной для использования в период выполнения персоналом своих функциональных обязанностей;
 - 4) обеспечить наличие у своих работников или привлеченных лиц соответствующих допусков, иных разрешительных документов для выполнения ими своих функциональных обязанностей;
 - 5) все информационные надписи, вывески и прочую информацию (включая, но не ограничиваясь: прайс-листы, меню, ценники, указатели) исполнять на государственном, русском и английском языках в указанной последовательности и единообразно (одинакового цвета, шрифта, размера и т.п.) без грамматических и орфографических ошибок;
 - 6) в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан иметь контрольно-кассовую машину, а также электронные терминалы или иные устройства, позволяющие осуществлять платежи посредством платежных карточек;
 - 7) в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, гарантировать 100% (сто процентное) обеспечение покупателей фискальными чеками;
 - 8) иметь пронумерованную и прошнурованную «книгу жалоб и предложений»;
 - 9) производить оформление арендуемой площади исключительно с письменного согласия арендодателя;
 - 10) не допускать загрязнения мест общественного пользования, не устанавливать без письменного разрешения арендодателя дополнительные электрические, обогревательные и другие приборы;
 - 11) не допускать любого причинения вреда арендодателю, физическим и юридическим лицам на территории аэропорта;
 - 12) содержать в чистоте и порядке арендуемую площадь, как изнутри, так и снаружи (фасадная часть арендуемой площади), находящееся в нем оборудование и иное имущество, согласно требований настоящих правил;
 - 13) осуществлять праздничное оформление арендуемой площади к государственным и национальным праздникам, установленным законодательством Республики Казахстан по предварительному письменному согласованию с арендодателем;
 - 14) своими силами и за свой счет осуществлять ремонт арендуемой площади и располагающегося на ней имущества по предварительному письменному согласованию с арендодателем.
17. Арендаторы не имеют права:

- 1) без получения письменного разрешения арендодателя самостоятельно увеличить размер арендуемой площади (в т.ч. для размещения производства, размещения рекламы и/или вывесок, складирования мусора, материалов, инвентаря, контейнеров под твердые бытовые отходы (ТБО и т.п.);
- 2) осуществлять работы (строительные, ремонтные, по техническому обслуживанию и модернизации оборудования и т.п.), не указанные/не предусмотренные в согласованных с арендодателем проектах, планах, технологиях, а равно с нарушением таких проектов, планов, технологий;
- 3) самовольно использовать не принадлежащее арендатору недвижимое и движимое имущество, в том числе индивидуальные багажные тележки, стойки, пассажирские кресла, контейнеры для ТБО;
- 4) сдавать арендуемую площадь в субаренду, переуступать право аренды третьим лицам, полностью или частично предоставлять арендуемую площадь для использования третьим лицам, а также передавать права и обязанности по договору аренды площадей третьим лицам по любым основаниям без предварительного письменного согласия арендодателя;
- 5) устанавливать на арендуемой площади оборудование, не согласованное с арендодателем.

§ 2. Требования к режиму рабочего времени

18. Арендодатель придает большое значение соблюдению часов работы объектами торговли и сферы услуг, расположенными на территории аэропорта, и обязывает арендатора соблюдать установленный режим работы.

19. Режим работы арендатора должен согласовываться с арендодателем в письменной форме.

При отсутствии согласованного с арендодателем режима работы арендатор, осуществляющий коммерческую деятельность в аэропорту, должен осуществлять свою деятельность строго в соответствии с утвержденным регламентом работы аэропорта.

§ 3. Требования к персоналу

20. Арендаторы, осуществляющие коммерческую деятельность на территории аэропорта, должны иметь квалифицированный обслуживающий персонал. Обслуживающий персонал должен в обязательном порядке соблюдать общепринятые нормы морального и этичного поведения, в том числе:

- 1) создавать атмосферу гостеприимства;
- 2) проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанными, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;
- 3) владеть казахским, русским и иностранным языком (предпочтительно английский);
- 4) обладать общей культурой и соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания клиентов;
- 5) реагировать на замечания и предложения клиентов;
- 6) предоставлять любому обратившемуся с вопросом клиенту интересующую его информацию, касающуюся деятельности объекта торговли и сферы услуг;
- 7) обеспечивать внеочередное обслуживание лиц с ограниченными возможностями корректно, вежливо и внимательно;
- 8) не допускать повода для жалоб со стороны клиентов на грубость, непрофессионализм и плохое обслуживание;
- 9) носить фирменный бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

§ 4. Требования по авиационной безопасности

21. Персонал арендаторов должен неукоснительно выполнять следующие требования:

- 1) обеспечивать в соответствии с требованиями руководства аэропорта выполнение правил и процедур авиационной безопасности в аэропорту;
- 2) обеспечивать беспрепятственное выполнение функций САБ аэропорта.

22. Персонал арендаторов при нахождении в контролируемых зонах аэропорта должен иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам САБ в

местах контроля и пройти досмотр на безопасность в пункте досмотра (КПП). Запрещается передавать свой пропуск другим лицам.

23. Персоналу арендаторов запрещено находиться в контролируемой зоне аэропорта в нерабочее время, а также в местах (участках), не обозначенных сектором допуска на пропуске.

24. Персонал арендатора, осуществляющий деятельность на территории аэропорта, должен оказывать содействие сотрудникам САБ в выполнении ими своих обязанностей.

§ 5. Требования по противопожарной безопасности

25. Контроль за соблюдением норм пожарной безопасности арендаторами в соответствии с заключенными договорами аренды коммерческих площадей осуществляют сотрудники СПАСОП.

26. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности арендуемой площади несут арендаторы этой Площади.

27. В целях обеспечения противопожарной безопасности арендатор обязан:

1) соблюдать требования пожарной безопасности, а также выполнять предписания и иные законные требования должностных лиц СПАСОП аэропорта;

2) устранять в установленные сроки нарушения мер пожарной безопасности, выявленные в ходе проверок;

3) обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств на арендуемой площади.

§6. Требования по санитарно-гигиеническому содержанию помещений

28. Выполнение работ по уборке и уходу осуществляется непосредственно персоналом арендаторов либо техническим персоналом аэропорта.

29. Арендатор обязан содержать площадь в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм согласно Приложению А к настоящим Правилам, в том числе:

1) обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке арендуемой площади с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;

2) организовать уборку арендуемой площади в период времени, не создающий неудобств для клиентов (в период наименьшего количества рейсов);

3) обеспечить размещение урн в местах выдачи товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.);

4) обеспечить выполнение требований к качеству уборки арендуемой площади.

§ 7. Требования по охране окружающей среды

30. Коммерческая деятельность арендаторов, оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области охраны окружающей среды, а также в соответствии с нормативными актами, действующими в аэропорту.

31. Арендатор обязан самостоятельно и за счет собственных средств получать в установленном законодательством Республики Казахстан порядке разрешительную документацию в области охраны окружающей среды.

32. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении арендатором коммерческой деятельности, принадлежит арендатору.

33. 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 коммерческой деятельности арендатор возмещает его в полном объеме, исходя из фактических затрат на восстановление нарушенного состояния окружающей среды, с учетом понесенных убытков, в соответствии с установленным порядком. Штрафные санкции, в том числе возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью арендатора, в том числе предъявляемые государственными органами к

арендодателю, полностью оплачиваются за счет арендатора.

34. Арендатор информирует арендодателя о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных экологических ситуациях, произошедших при осуществлении коммерческой деятельности арендатора, и принимает меры по предупреждению, ликвидации происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций с перечислением принятых мер.

§ 8. Требования по маркетингу и рекламе

35. Рекламным пространством арендодателя являются все поверхности и всё пространство терминала, а также прилегающей к нему территории аэропорта, включая:

1) фасад здания терминала;

2) здание терминала, включая входные группы, вестибюли, коридоры, лестничные пролеты, потолочные своды, холлы, эскалаторы, лифты, санитарные узлы, скамейки, залы ожидания вылетов, залы прилета и получения багажа, кресла, стойки, урны и т.д.;

3) иные объекты, находящиеся на территории аэропорта.

36. Рекламным пространством арендатора является внутренняя сторона витражей, стен, дверей, потолочный свод, пол арендуемой площади.

37. Арендатор вправе проводить рекламные или маркетинговые мероприятия на арендуемой площади своими силами и за свой счет с предварительного письменного согласия арендодателя.

38. Для проведения рекламных или маркетинговых активностей на арендуемой площади арендатор обязан предоставлять арендодателю подробный план маркетинговых активностей на текущий месяц, включающий сценарий мероприятия, сроки, дизайн макетов рекламных материалов, дизайн одежды промо-персонала и другие детали мероприятия.

39. Арендатор не вправе проводить рекламные или маркетинговые мероприятия, т.е. любое распространение, размещение и использование рекламы, в том числе проведение маркетинговых исследований, промо-акций, рекламных акций и т.п., за пределами арендуемой площади на территории аэропорта (рекламное пространство арендодателя) без заключения отдельного договора рекламы.

40. Арендатор обязан письменно согласовать с арендодателем распространение любой рекламной и иной информационной продукции на территории аэропорта, включая территорию арендуемой площади.

41. Арендаторам запрещено производить видео и фотосъемку на территории аэропорта без получения письменного согласия от арендодателя.

42. Арендатор обязуется не заниматься на территории аэропорта рекламной и прочей деятельностью, ущемляющей интересы арендодателя и/или других арендаторов.

43. Арендатор обязуется не заниматься деятельностью, направленной на рекламирование предприятий, магазинов, продукции, услуг третьих лиц, за исключением случаев, письменно согласованных с арендодателем.

44. Ответственность за соблюдение норм законодательства Республики Казахстан, в том числе требований к рекламе, безопасности, включая нормы пожарной безопасности, при проведении рекламных или маркетинговых кампаний на территории аэропорта несет арендатор.

45. Арендодатель не несет никакой ответственности за содержание, достоверность и качество рекламы, размещаемой арендатором на арендуемой площади и на территории аэропорта в целом.

46. В случае необходимости арендатор обязуется за свой счет и своими силами получать все разрешения и согласования государственных органов Республики Казахстан, необходимые для размещения наружной рекламы за пределами арендуемой площади на территории аэропорта (рекламное пространство арендодателя) и оплачивать все применимые платежи в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

47. При нарушении арендатором требований и условий маркетинга и рекламы арендодатель вправе приостановить проведение рекламной и маркетинговой деятельности (включая мероприятия, акции и др.) вплоть до полного их прекращения.

48. При систематическом нарушении арендатором требований и условий маркетинга и рекламы арендодатель оставляет за собой право отказать арендатору в проведении каких-либо рекламных и маркетинговых мероприятий при последующем его обращении.

§ 9. Требования к пунктам общественного питания

49. Реализуемые арендаторами пищевые продукты должны соответствовать Санитарным правилам «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам общественного питания», утвержденным ППРК от 17.02.2022 г. № ҚР ДСМ-16.

50. Арендаторы пунктов общественного питания должны обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

51. Ожидание обслуживания клиентов не должно превышать:

- 1) в ресторанах - не более 30 минут;
- 2) в кафе - не более 20 минут;
- 3) в буфетах и барах - не более 10 минут.

52. Подготовка места приема пищи после завершения обслуживания клиента не должна превышать 10 (десяти) минут.

53. На арендуемой площади пункта общественного питания арендаторы должны организовать места для обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей (при наличии технической возможности).

54. Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных клиентов. Арендаторы должны обеспечивать на арендуемой площади комплексную уборку, своевременный вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию.

55. При установлении цен на ассортимент блюд и напитков (включая алкогольные) арендаторы должны исключать злоупотребление удаленностью аэропорта от города.

§10. Требования к автоматам

56. При реализации товаров посредством автоматов должны быть обеспечены:

- 1) бесперебойная работа всех имеющихся автоматов;
- 2) соответствие ассортиментного перечня, заявленного в автомате, фактическому;
- 3) наличие разменной монеты;
- 4) исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов.

57. Арендаторы обязаны обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров.

§ 11. Требования к пунктам по упаковке багажа

58. Услуга по упаковке багажа пассажиров оказывается сотрудниками арендатора с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег.

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

60. Упаковочный материал должен быть в достаточном количестве в соответствии с пассажиропотоком.

61. Персонал арендатора при оказании услуг клиентам должен иметь опрятный внешний вид и использовать специальную форму, обязательную для использования во время выполнения своих функциональных обязанностей.

§ 12. Требования к пункту обмена валюты

62. Деятельность пункта обмена валюты должна соответствовать законодательству Республики Казахстан.

63. Обменный пункт должен быть в достаточном количестве обеспечен наличными средствами как в национальной, так и в иностранной валюте для удовлетворения потребности клиентов.

64. Требования к минимальному ассортименту иностранной валюты:

- российский рубль;
- доллар США;
- евро.

4. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

§ 1. Работа с жалобами и предложениями клиентов

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

66. При наличии жалоб в «Книге жалоб и предложений» должны быть записи о принятых мерах и о направлении ответа заявителю.

67. Обращения, связанные с деятельностью арендатора, поступившие арендодателю, направляются арендатору с сопроводительным письмом для дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Арендатор организует работу по обращению и в двухдневный срок с момента получения жалобы направляет арендодателю копию ответа и информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или принятие других мер, арендатор информирует заявителя и арендодателя о предполагаемом сроке ответа.

68. Одним из каналов обратной связи с клиентами является анкетирование, проводимое арендодателем в рамках регулярной работы по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания, предоставляемого арендатором. Выявленные в ходе мониторинга несоответствия в работе арендатора являются основанием для анализа и выводов о способности арендатора поддерживать необходимый уровень качества услуг при принятии арендодателем решения о продлении договора аренды коммерческих площадей.

§2. Контроль качества

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

70. Контроль за качеством услуг, оказываемых арендаторами, осуществляет арендодатель на основании карт проверки (Приложение Б к настоящим Правилам).

71. Арендодатель проводит плановые проверки качества предоставляемых арендаторами услуг один раз в месяц.

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

72. Результаты проверок по каждому арендатору направляются в письменном виде первому руководителю аэропорта, а также арендатору.

Арендатор при получении карты проверки по результатам проведенного контроля качества устраняет выявленные несоответствия и направляет письменный ответ об устранении несоответствий требованиям настоящих Правил. Данные мониторинга учитываются при принятии арендодателем решения о продлении договоров аренды площадей с арендаторами.

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

Приложение А
к Правилам пребывания
арендаторов на территории аэропорта
для осуществления коммерческой деятельности

Требования к качеству уборки арендуемой площад

Наименование операции по уборке	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
2. Выведение пятен	2.1. Твердые полы, стены, предметы	Отсутствие пятен	Внешний осмотр
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
	3.5. 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

Приложение Б
к Правилам пребывания
арендаторов на территории аэропорта
для осуществления коммерческой деятельности

КАРТА ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ АРЕНДАТОРАМИ В АЭРОПОРТУ

АРЕНДАТОР:	
Период проведения проверки	
Время проведения	

№ п/п	Элементы проверки	Выводы
1.	Осуществление деятельности в рамках договорных отношений	
1.1.	Наличие комплекта разрешительных документов для осуществления коммерческой деятельности	
1.2.	Соблюдение противопожарной безопасности	
1.3.	Соблюдение авиационной безопасности	
1.4.	Организация утилизации отходов	
2.	Информационные носители	
2.1.	Наглядное размещение наименования организации	
2.2.	Соблюдение режима работы	
2.3.	Наглядное размещение ассортимента товаров и услуг	
2.4.	Информация представлена на государственном, русском и английском языке	
3.	Временной интервал при обслуживании	
3.1.	• в ресторанах – не более 30 мин • в кафе – не более 20 мин • в буфетах и барах – не более 10 мин	
3.2.	Время подготовки места приема пищи после завершения обслуживания посетителя (не превышает 10 минут)	
3.3.	Продолжительность перерывов соблюдается	
4.	Обслуживающий персонал	
4.1.	Наличие необходимой численности персонала	
4.2.	Внешний вид: обеспечение форменной одеждой, бейджами, 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 государственном, русском и иностранном языке	
4.6.	Упаковка товара в специальные пакеты и выдача соответствующего чека производится	
4.7.	Предусмотрена оплата банковскими картами	
5.	Эстетичность обстановки и гигиена	
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.	Обратная связь с пассажирами/ клиентами, гостями аэропорта	
6.1.	Наличие «Книги жалоб и предложений»	
6.2.	Обращения в «Книге жалоб и предложений» отрабатываются, есть записи о принятых мерах и направлении ответов клиентам.	
6.4.	Наличие контактной информации для клиентов (визитки, тел.адрес, эл.адрес на видном месте).	
7.	Товары и услуги	
7.1.	Наличие меню	
7.2.	Соответствие требованиям к обслуживанию лиц с ограниченными физическими возможностями (при наличии технической возможности)	
7.4.	Наличие мест для кормления детей (при наличии технической возможности)	
ВЫЯВЛЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ:		
РЕКОМЕНДАЦИИ:		

ПОДПИСИ СТОРОН:

АО «Международный аэропорт Туркестан» Фактический адрес: Республика Казахстан, Туркестанская область, район Сауран, с/о Шага, квартал 070, строение 284, почтовый индекс 160000. БИН: 120640009277 Кбе 17 Email: finance@hsairport.kz И.о. Директора Нугуманов И.М.	
--	--