

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Международный Аэропорт Чебоксары»
(ООО «МАЧ»)
Минаев Руслан Валерьевич

20 ____ г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
ЗАЛА ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ
ВНУТРЕННИХ ВОЗДУШНЫХ ЛИНИЙ
ООО «Международный Аэропорт Чебоксары»**

1. Общие положения

Настоящий регламент работы зала повышенной комфортности (далее – ЗПК) на внутренних воздушных линиях ООО «Международный Аэропорт Чебоксары» (далее – ООО «МАЧ») разработан на основе действующего законодательства Российской Федерации для пассажиров, следующих **внутренними воздушными линиями** в целях обеспечения максимального комфорта, экономии времени при прохождении регистрации на рейс, оформлении багажа, ручной клади и прохождении предполетного досмотра а также предоставления комплекса дополнительных услуг.

Пассажир обязан выполнять требования: Воздушного кодекса РФ, Таможенного кодекса, Закона РФ от 01.04.1993г. № 4730-1 «О Государственной границе Российской Федерации», Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России № 82 от 28.06.2007, «Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажира», утвержденных приказом Минтранса РФ №104 от 25.07.2007, а также правила авиакомпаний.

1.1. ЗПК располагается на первом этаже здания аэровокзала и имеет вывеску соответствующего содержания.

1.2. ЗПК имеет отдельный вход с возможностью индивидуального подъезда автотранспорта.

1.3. ЗПК является структурной частью службы организации перевозок (далее - СОП) ООО «МАЧ».

1.4. ЗПК оборудован помещениями для проведения предполетного досмотра инспекторами службы авиационной и транспортной безопасности (далее - САТБ), а также помещениями для ожидания и питания.

1.5. Общее руководство работой ЗПК осуществляет генеральный директор, непосредственное руководство - начальник СОП, функционально - диспетчер СОП авиапредприятия.

1.6. За пользование и обслуживание в ЗПК устанавливаются тарифы, исходя из фактических расходов на обслуживание клиентов, содержание помещений, организацию обслуживания и перечня дополнительных услуг. Тарифы утверждаются генеральным директором ООО «МАЧ».

1.7. ЗПК функционирует в режиме работы аэропорта.

1.8. Максимальная вместимость ЗПК – 12 человек.

2. Организация обслуживания в ЗПК

2.1. Перечень услуг, предоставляемых в ЗПК

- индивидуальная регистрация пассажиров, багажа и ручной клади;
- регистрация на рейс в срок не позднее чем за 40 мин. до вылета рейса по расписанию;
- индивидуальное сопровождение пассажиров от ЗПК к месту стоянки ВС, организация посадки пассажиров и загрузки багажа в самолет;
- выгрузка багажа из самолета, его транспортировка и выдачу пассажирам
- оформление перевозочной документации;
- обеспечение пассажиров необходимой информацией о вылете/прилете;
- обеспечение пассажиров газетами и журналами (на русском языке) бесплатно;
- предоставление услуг TV;
- предоставление горячих и прохладительных напитков;
- оказание первой доврачебной и другой необходимой помощи;
- при задержке рейса пассажир может находиться в зале до объявления посадки.

2.2. Порядок обслуживания в ЗПК

2.2.1. Обслуживание пассажиров производится на основании договора по предварительно представленным письменным заявкам при оплате по наличному или безналичному расчету. Встречающие и провожающие пассажира лица для прохода в ЗПК должны назвать фамилию пассажира, которого они встречают или провожают, номер его рейса, а так же предъявить документы, удостоверяющие их личность. Провожающие лица могут находиться в зале до приглашения пассажиров на предполетный досмотр. Количество провожающих лиц на одного пассажира не более одного человека.

2.2.2. Заявки на обслуживание в ЗПК оформляются по специальной форме (приложение № 1, 2) – если пассажир будет обслуживаться на основании договора и подаются не позднее чем за 4 часа до вылета/прилета ВС по расписанию по электронной почте sop21@bk.ru, aeroport.cheboksary@aerofuels.ru, pds-navi21@mail.ru либо по телефону (8352) 22-94-70.

2.2.3. Поступившие заявки на обслуживание в ЗПК, в том числе заявки на основании заключенных договоров на обслуживание в ЗПК, рассматривает генеральный директор ООО «МАЧ». Решение на обслуживание без оплаты принимает исключительно генеральный директор ООО «МАЧ».

2.2.4. О принятом решении по обслуживанию в ЗПК заявитель уточняет по телефону: **(8352) 22-94-70**.

2.2.5. Пассажир должен прибыть в ЗПК **не позднее, чем за 1 час** до времени отправления рейса для проведения агентом зала всех необходимых процедур, связанных с оформлением на рейс.

2.2.6. Встречающие лица должны прибыть в ЗПК не позднее чем за 20 минут до посадки рейса по расписанию. При себе встречающие лица должны иметь квитанцию об оплате за услуги ЗПК и сведений о встречаемом пассажире (рейс прибытия, Ф.И.О., должность и т.д.). Если обслуживание производится на договорных отношениях, то должна быть оформлена заявка установленного образца.

2.2.7. Пассажиры, прибывшие в аэропорт на ВС, обслуживаются в ЗПК до момента доставки им багажа с ВС.

2.2.8. Для оформления и обслуживания пассажиров в ЗПК задействован персонал СОП, САТЬ.

2.2.9. Агент СОП организует обслуживание: своевременно информирует персонал САТЬ. В случае необходимости контактирует с представителем организации или

ведомства, сделавшего заявку на обслуживание, по вопросу уточнения деталей обслуживания (время прибытия в аэропорт пассажиров и сопровождающих их лиц, порядок оформления багажа и т.д.) и оплаты за обслуживание в ЗПК.

2.2.10. Агент СОП своевременно информирует пассажиров о времени посадки в ВС, о времени их прибытия, а также оказывает помощь пассажирам при регистрации билетов, оформлении багажа, прохождении процедур предполетного досмотра, посадке в транспортные средства и высадке из них и предоставляет другие услуги в соответствии с установленными правилами.

2.2.11. Агент СОП осуществляет организацию доставки багажа из/в ЗПК к/от ВС. Своевременно информирует приемосдатчика груза и багажа о наличии данного багажа с целью его правильной загрузки на ВС.

2.2.12. После прохождения процедур предполетного досмотра пассажиров и ручной клади установленным порядком агент СОП сопровождает пассажиров из ЗПК к ВС на посадку. Пассажиры ЗПК доставляются на борт ВС в последнюю очередь.

2.2.13. Агент СОП встречает прибывающих пассажиров у трапа ВС и сопровождает в ЗПК для ожидания и получения багажа.

2.2.14. Агент СОП контролирует своевременность разгрузки и выдачи багажа прилетевшим пассажирам.

2.2.15. Допускается предоставление отдыха в ЗПК экипажам ВС при кратковременных стоянках и отсутствии в этот период пассажиров в ЗПК. Услуга предоставляется за наличный или безналичный расчет в соответствии с установленными тарифами.

2.2.16. В случае нанесения материального ущерба имуществу ООО «МАЧ» пассажир обязан возместить сумму причиненного ущерба в полном объеме.

2.2.17. Аэропорт не несет ответственности за действия государственных органов.

2.2.18. По всем возникающим вопросам относительно обслуживания в ЗПК ООО «МАЧ» пассажир может обратиться к агенту СОП или вышестоящим должностным лицам, чьи контакты могут быть предоставлены по просьбе пассажира.

2.3. Оплата услуг ЗПК

2.3.1. По прибытии в ЗПК пассажиры и сопровождающие их лица обязаны произвести оплату за пользование залом, если она не была произведена ранее или не предусмотрены другие формы расчетов (по договору, заключенному с авиапредприятием; оплата по предварительно выставленному счёту).

2.3.2. Оплата услуг ЗПК производится наличными или банковской картой непосредственно в кассе аэровокзала. Оплата пассажиров в ЗПК организацией, заключившей договор на обслуживание в ЗПК, а также авиакомпаниями на основании заключенных договоров на обслуживание ВС, производится через бухгалтерию ООО «МАЧ» по выставлению счёта или по факту обслуживания наличными через кассу аэровокзала.

2.3.3. Независимо от формы расчета оплата за пользование ЗПК оформляется квитанцией с указанием фамилии и инициалов пассажира, суммы и формы оплаты (наличными, в кредит, по гарантийному письму, в счет договора и т.п.), первый экземпляр которого передается лицу, оплатившему услугу.

2.3.4. Разрешается оформление одной квитанции для взимания платы с нескольких пассажиров (делегация, группа, семья и т.п.). При этом в квитанции указываются фамилия и инициалы одного из членов делегации, группы, семьи и т.п., а также количество следующих с ним пассажиров.

2.3.5. Обслуживание в кредит допускается в порядке исключения только в форме официального гарантийного письма при условии письменного согласования с наложенной положительной визой генерального директора ООО «МАЧ».

2.3.6. При обслуживании пассажиров ЗПК, пользующихся правом бесплатного обслуживания (согласно списку Приложения № 4) в ЗПК, сопровождающие их лица и члены их семей оплачивают оказание услуг в ЗПК на общих основаниях.

Начальник СОП

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Дмитриева Т.А.', written in a cursive style.

Дмитриева Т.А.

Согласовано:

Заместитель генерального директора по
производству

Ю.Л. Никитин

Заместитель генерального директора по
финансам – главный бухгалтер

И.В. Горбунова

Начальник отдела финансового анализа и
планирования

С.Г. Тверскова

Юрисконсульт

А.В. Ким

Штамп предприятия
(компании, учреждения)
Заказчика с реквизитами

Генеральному директору
ООО «МАЧ»
Минаеву Р.В.

Тел.: (8352) 22-94-03
e-mail: aeroport.cheboksary@aerofuels.ru,
sop21@bk.ru, pds-navi21@mail.ru

Заявка на въезд транспортных средств

Информация о рейсе:

прилет - вылет

(ненужное зачеркнуть)

Дата	Номер рейса	Время вылета (прилета)	Маршрут

Перечень автотранспорта:

№№ п/п	Марка автомобиля, государственный регистрационный знак	№№ п/п	Марка автомобиля, государственный регистрационный знак
1.		5.	
2.		6.	
3.		7.	
4.		8.	

Информация о провожающих (встречающих):

№№ п/п	Фамилия и инициалы	№№ п/п	Фамилия и инициалы
1.		3.	
2.		4.	

Информация о контактном лице:

Фамилия, имя, отчество	Номер телефона

Форма
оплаты:

наличная



безналичная / по договору



С Регламентом и Порядком работы ЗПК ознакомлены.

Оплату гарантируем.

Подпись
заказчика и
печать:

_____ (должность руководителя)

_____ (подпись)

_____ (фамилия)

Дата: _____

_____ **Главный бухгалтер**

_____ (подпись)

_____ (фамилия)

МП



Штамп предприятия
(компании, учреждения)
Заказчика с реквизитами

Генеральному директору
ООО «МАЧ»
Минаеву Р.В.

Тел.: (8352) 22-94-03
e-mail: aeroport.cheboksary@aerofuels.ru,
sop21@bk.ru, pds-navi21@mail.ru

Заявка на обслуживание в ЗПК

Информация о рейсе:

прилет - вылет

(ненужное зачеркнуть)

Дата	Номер рейса	Время вылета (прилета)	Маршрут

Информация о пассажирах:

№№ п/п	Фамилия и инициалы	№№ п/п	Фамилия и инициалы
1.		7.	
2.		8.	
3.		9.	
4.		10.	
5.		11.	
6.		12.	

Информация о сопровождающих (встречающих):

№№ п/п	Фамилия и инициалы	№№ п/п	Фамилия и инициалы
1.		3.	
2.		4.	

Информация о контактном лице:

Фамилия, имя, отчество	Номер телефона

Форма
оплаты:

наличная



безналичная / по договору



С Регламентом и Порядком работы ЗПК ознакомлены.

Оплату гарантируем.

Подпись
заказчика
и печать:

(должность руководителя)

(подпись)

(фамилия)

Дата:

Главный бухгалтер

(подпись)

(фамилия)

МП

Общество с ограниченной ответственностью «Международный аэропорт Чебоксары»
ООО «МАЧ»

Юридический адрес: 428014, Чувашская Республика, г.Чебоксары,
пл.И.Ф.Скворцова, д.1 Почтовый адрес:428014, Чувашская Республика,
г.Чебоксары, пл.И.Ф.Скворцова, д.1

Акт сдачи-приемки выполненных работ
№ ___ от «___» _____ 20__ г.

Заказчик: _____
Плательщик: _____ форма оплаты _____

№№ п/п	Наименование работы (услуги), Ф.И.О. пассажира ЗПК	Отметка САБ о маршруте автомашин	Единица измерения	Цена	Сумма
1.	2.	3.	4.	5.	6.
ИТОГО:					
в том числе НДС:					

Всего оказано услуг на сумму: _____

Исполнитель: _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.) Заказчик: _____ / _____ /
м.п. м.п. (подпись) (Ф.И.О.)

Подготовил: Агент ЗПК _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)
Бухгалтер _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Акт составлен в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон и имеет одинаковую юридическую силу. Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет. **Убедительно просим Вас в 3-х дневный срок вернуть один экземпляр акта, утвержденный руководителем!**

СПИСОК
лиц, обслуживаемых в ЗПК
аэропорта города Чебоксары без оплаты

1. Президент Российской Федерации, Председатель Правительства Российской Федерации, Председатель Совета Федерации и Председатель Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.
2. Руководитель Администрации Президента Российской Федерации.
3. Послы Российской Федерации, аккредитованные в зарубежных странах, иностранные послы, аккредитованные в Российской Федерации, а также члены их семей.
4. Глава Чувашской Республики.
5. Председатель Государственного Совета Чувашской Республики.
6. Руководитель Администрации Главы Чувашской Республики.
7. Герои России, Герои Советского Союза, Герои Социалистического труда, лица, награжденные Орденом Славы трех степеней, Кавалеры ордена «За заслуги перед Отечеством» 1-й или 2-й степени, сопровождающие их лица.
8. И иные лица, по предварительной письменной заявке - с распоряжения генерального директора ООО «МАЧ».

Генеральный директор
ООО «МАЧ»

Р.В.Минаев