

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу
ООО «Шереметьево Хэндлинг»
от 25.06.2024 № 1-250624

**ПУБЛИЧНЫЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРИ
ИСПОЛЬЗОВАНИИ РЕСУРСОВ
ООО «ШЕРЕМЕТЬЕВО ХЭНДЛИНГ»**

г. Химки
2024 г.

1. Термины и определения. Обозначения и сокращения

В тексте Публичных правил использования ресурсов ООО «Шереметьево Хэндлинг» (далее – Публичные правила) использованы следующие термины и определения

Договор: договор о наземном обслуживании или иной договор оказания услуг, заключенный между Обслуживающей компанией и Заказчиком, предметом которого является предоставление Обслуживающей компанией Услуг согласно заказу/заявке со стороны Заказчика.

Заказчик: авиакомпания или иная организация, которой Обслуживающая компания предоставляет Услуги на территории Международного аэропорта Шереметьево.

Заказ (Заявка): направленный через портал учета Услуг или альтернативным способом запрос о предоставлении Услуг.

Обслуживающая компания: Общество с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг».

Ресурсы (для целей настоящих Публичных правил): средства наземного обслуживания, спецтранспорт, спецтехника, оборудование или персонал, предоставляемые в рамках оказания Услуг.

Уборка Ресурса (для целей настоящих Публичных правил): перемещение ресурса, выделенного в рамках Заказа (заявки), после окончания его использования с места оказания Услуги.

Услуга (для целей настоящих Публичных правил): Услуги по наземному обслуживанию, перечисленные в действующем Прейскуранте Обслуживающей компании, а также любые иные виды использования Ресурсов Обслуживающей компании без соблюдения правил их заказа.

Место оказания Услуг (МОУ): место стоянки воздушного судна или любое другое местоположение на территории контролируемой зоны аэропорта Шереметьево, где Обслуживающая компания предоставляет Услуги.

Несанкционированное использование Ресурса (для целей настоящих Публичных правил): использование Ресурсов Обслуживающей компании без соблюдения правил их заказа, установленных настоящими Публичными правилами.

Общие положения

Заказчик вправе использовать на возмездной основе Ресурсы Обслуживающей компании в соответствии с Прейскурантом Обслуживающей компании.

Настоящие Публичные правила являются общедоступными и размещаются на официальном сайте аэропорта Шереметьево.

Настоящие Публичные правила являются обязательными для Заказчика при

пользовании Ресурсами Обслуживающей компании.

Заказчик путем направления Заказа (Заявки) на оказание Услуг и/или использованием Ресурса Обслуживающей компанией без соблюдения порядка заказа Услуг выражает согласие на условия оказания Услуг, изложенных в настоящих Публичных правилах в полном объеме.

Особенности предоставления Ресурсов Обслуживающей компании Заказчикам представлены в п. 2 настоящих Публичных правил.

2. Алгоритм выделения Ресурсов Обслуживающей компании по Заказу (Заявке) Заказчика (таблица 1)

№	Ответственный	Действие
СОБЫТИЕ: у Заказчика возникла необходимость в использовании Ресурса Обслуживающей компании.		
УСЛОВИЕ: применяются установленные тарифы ⁴		
1	Заказчик	1.1. Направить через портал учета Услуг или альтернативным способом ¹ Заказ (Заявку) на предоставление Ресурса с указанием количества необходимого Ресурса и обязательным указанием времени начала и окончания предоставления Ресурса, МОУ, бортового номера ² .
2	Обслуживающая компания	2.1. Услуги, предоставляемые в качестве дополнительных и/или предоставляемые вне технологического графика обслуживания воздушного судна (далее – ВС), оказываются Обслуживающей компанией при наличии возможности (в том числе технической). 2.2. В случае если выделение Ресурса в запрашиваемое время возможно : - направить Заказчику подтверждение о выделении необходимого количества Ресурса в указанное в Заказе (Заявке) время; - выделить Ресурс к назначенному времени в соответствии с Заказом (Заявкой). 2.3. В случае если выделение Ресурса в запрашиваемое время невозможно : - направить предложения Заказчику о возможном времени предоставления Ресурса;

№	Ответственный	Действие
		- согласовать с Заказчиком предложения по предоставлению Ресурса; - запросить новый Заказ (Заявку) у Заказчика при согласованном времени предоставления Ресурса; - направить Заказчику подтверждение о выделении необходимого количества Ресурса в указанное в Заказе (Заявке) время; - выделить Ресурс к назначенному времени в соответствии с Заказом (Заявкой). Примечания 1. В случае если со стороны Заказчика предложенное время начала оказания Услуги не согласовано, то она считается отменённой со стороны Заказчика. 2. В случае если отсутствует подтверждение со стороны Заказчика в течение пяти минут, то предложенное время считается согласованным со стороны Заказчика.
3	Заказчик	3.1. При согласованном с ООО «Шереметьево Хэндлинг» предложении по предоставлению Ресурсов направить новый Заказ (Заявку) в соответствии с п. 1 настоящего алгоритма действий с указанием нового времени начала и окончания предоставления Ресурса. 3.2. По окончании времени в Заказе (Заявке) прекратить использование Ресурса и подготовить ВС к беспрепятственному освобождению Ресурса с МОУ, или продлить время использования Ресурса путем направления дополнительного Заказа (Заявки) с указанием нового времени начала и окончания предоставления Ресурса. ³
4	Обслуживающая компания	4.1. В случае если со стороны Заказчика выполнено продление использования Ресурса – обработать дополнительный Заказ (Заявку) с новым временем использования. 4.2. В случае если продление Ресурса возможно – продлить время использования

№	Ответственный	Действие
		дополнительного Ресурса согласно дополнительному Заказу (Заявке). 4.3. В случае, если продление Ресурса невозможно и со стороны Обслуживающей компании получен отказ, Заказчик обязан прекратить его использование и подготовить ВС к беспрепятственному освобождению Ресурса с МОУ. 4.4. В случае если со стороны Заказчика отсутствует продление Ресурса – забрать Ресурс с МОУ к моменту окончания времени предоставления Ресурса, указанного в Заказе (Заявке).
СОБЫТИЕ: к моменту окончания времени использования Ресурса, указанного в Заказе (Заявке), Ресурс задействован на МОУ, отсутствует дополнительный Заказ (Заявка) на продление использования Ресурса/ выявлен факт использования Ресурсов Обслуживающей компании без Заказа (Заявки). УСЛОВИЕ применяются установленные тарифы с использованием повышающего коэффициента.⁴		
5	Обслуживающая компания	5.1. Выполнить фотофиксацию использования Ресурса со стороны Заказчика и/или невозможности беспрепятственной Уборки Ресурса ко времени окончания ТГО или времени, указанному в согласованном Заказе (Заявке). 5.2. Проверить отсутствие Заказа (Заявки)/наличие дополнительного Заказа (Заявки) на продление времени использования, ранее предоставленного Ресурса. 5.3. В случае отсутствия Заказа (Заявки) на продление времени использования ранее предоставленного Ресурса, направить Заказчику по имеющимся каналам связи уведомление о Несанкционированном использовании Ресурса.

№	Ответственный	Действие
6	Заказчик	6.1. После получения уведомления о Несанкционированном использовании Ресурса прекратить использование Ресурса и подготовить ВС к беспрепятственному освобождению Ресурса с МОУ, или запросить возможность в использовании Ресурса посредством направления Заказа (Заявки) в соответствии с п. 1 настоящего алгоритма действий.

Примечания к таблице 1

1. Под альтернативным способом Заказа Услуг подразумевается Заказ (Заявка) иным способом отличным от Заказа (Заявки) через портал учета услуг, который регламентирован в действующих локальных нормативных документах Обслуживающей компании, размещенных на официальном сайте аэропорта Шереметьево или в документах, согласованных между Заказчиком и Обслуживающей компанией.

ВАЖНО! Заказ (Заявка) на предоставление Ресурса направляется только альтернативным способом в следующих случаях:

- при направлении Заказа (Заявки) на продление использования Ресурса после ТГО;
- при отсутствии технической возможности направления Заказа (Заявки) через портал учета услуг.

2. Заказ (Заявка) на предоставление Ресурса через портал учёта Услуг или альтернативным способом, согласованным сторонами, должен быть выполнен не ранее чем за три часа, и не позднее чем за один час до необходимого времени выделения Ресурса.

а) Нормативы на отправку Заказа (Заявки) регламентированы локальными нормативными документами Обслуживающей компании, которые размещены на официальном сайте аэропорта Шереметьево и доступны для ознакомления Заказчику.

б) Время и порядок заказа Услуги могут быть изменены, если такой алгоритм предусмотрен технологией взаимодействия ООО «Шереметьево Хэндлинг» с авиакомпанией и/или соответствующим Договором.

в) Вышеуказанные нормативы не распространяются на Заказ (Заявку) Услуги «Предоставление средств наземного обслуживания» (стремянка), которая не доставляется к МС.

г) При заказе Услуги «Предоставление средств наземного обслуживания» (стремянка) допустимо отклонение от норматива подачи Заказа (Заявки), при котором оформление Заказа будет произведено не позднее пяти минут с момента начала фактического использования стремянки на МС.

д) В случае, если со стороны Заказчика отсутствует оформленный Заказ (Заявки) или превышено время направления Заказа (Заявки) с установленным допущением в пять минут от фактического начала использования Ресурса «Стремлянка», Ресурс считается использованным без направления Заказа (Заявки).

3. Продление времени использования Ресурса осуществляется путём направления дополнительного Заказа (Заявки) через портал учета Услуг или альтернативным способом с указанием нового времени не позднее 30 минут до времени окончания ТГО или 15 минут до времени окончания использования Ресурса вне ТГО в ранее направленном Заказе (Заявке).

4. *Коммерческие условия представлены в Прейскуранте Обслуживающей компании.*

3. Правила применения повышающих коэффициентов

Расчет стоимости за использование Ресурсов Обслуживающей компании при несоблюдении установленного порядка их заказа, осуществляется с учетом правил, описанных в настоящем п. 3.

Применение повышающих коэффициентов к тарифам, установленным прейскурантом Обслуживающей компании:

Коэффициент 2 (два) применяется при условии использования Ресурса без своевременного направления дополнительного Заказа (Заявки) о продлении времени использования Ресурса в соответствии с нормативами, указанными в п. 2 Публичных правил.

При расчете стоимости Услуги повышающий коэффициент 2 (два) применяется в отношении приведенного времени* с момента окончания использования Ресурса, указанного в первоначальном Заказе (Заявке), до момента поступления Заказа (Заявки) о продлении использования Ресурса.

В случае ненаправления Заказчиком дополнительного Заказа (Заявки) с указанием нового времени использования Ресурса, повышающий коэффициент 2 (два) применяется в отношении приведенного времени использования Ресурса с момента окончания использования Ресурса, указанного в первоначальном Заказе (Заявке), до момента освобождения Ресурса для передачи представителю Обслуживающей компании.

Примечания

1. *С момента получения Обслуживающей компанией дополнительного Заказа (Заявки) о продлении использования Ресурса повышающий коэффициент 2 (два) не применяется.*

2. *Расчет стоимости Услуги без применения повышающего коэффициента 2 (два) осуществляется по отношению ко времени, которое определяется как разница между **общим** приведенным временем использования Ресурса и приведенным временем использования Ресурса, по отношению к которому применялся повышающий коэффициент 2 (два).*

Коэффициент 3 (три) применяется при использовании Ресурса без направления Заказа (Заявки) в соответствии с нормативами, указанными в п. 2 Публичных правил.

При расчете стоимости Услуги повышающий коэффициент 3 (три) применяется в отношении приведенного времени с момента начала использования Ресурса до момента поступления Заказа (Заявки) на использование Ресурса.

В случае ненаправления Заказчиком Заказа (Заявки) на использование Ресурса, повышающий коэффициент 3 (три) применяется в отношении приведенного времени использования Ресурса с момента начала использования Ресурса до момента освобождения Ресурса для передачи представителю Обслуживающей компании.

Примечания

1. С момента получения Обслуживающей компанией Заказа (Заявки) на использование Ресурса повышающий коэффициент 3 (три) не применяется.

2. Расчет стоимости Услуги без применения повышающего коэффициента 3 (три) осуществляется по отношению ко времени, которое определяется как разница между **общим** приведенным временем использования Ресурса и приведенным временем использования Ресурса, по отношению к которому применялся повышающий коэффициент 3 (три).

**Приведенное время использования Ресурса – фактическое время использования Ресурса с учетом минимальной кратности применения тарифа в соответствии с прейскурантом Обслуживающей компании.*