**Договор № \_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание контрольно-распорядительных услуг**

г. Москва «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Автономная некоммерческая организация «Кинопарк» (АНО «Кинопарк»),** именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора **Яворского Андрея Викторовича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое (ый/ая) в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Положением о закупках товаров, работ, услуг для нужд АНО «Кинопарк», утверждённого Приказом от 10.11.2025 г. № 01-ПР-169/25, на основании результатов определения Подрядчика способом закупки запрос предложений, протокол от \_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_, заключили настоящий Договор возмездного оказания услуг (далее - «Договор») о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель обязуется оказывать контрольно-распорядительные услуги (далее – «Услуги»), в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему Договору), а Заказчик обязуется принять Услуги и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
   2. Услуги по настоящему Договору оказываются на основании письменных заявок Заказчика, составленных по утвержденной Договором форме (далее – Заявка (Приложение № 1 к Техническому заданию). Заявки подаются не позднее, чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуг.
2. **ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Максимальное значение Цены Договора составляет 59 982 055 (Пятьдесят девять миллионов девятьсот восемьдесят две тысячи пятьдесят пять) рублей 28 копеек., в том числе НДС \_\_\_% в размере \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей\_\_\_\_ копеек [или] НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11. НК РФ. Цена Договора составляет сумму цен оказанных Услуг (далее – Цена Договора) по Заявкам Заказчика в рамках Договора. Цена единицы Услуги определена Расчетом цены Договора (Приложение № 2 к Договору, далее – Расчет Цены Договора) и включает в себя все налоги, сборы, затраты, издержки, иные обязательные расходы и платежи Исполнителя, в том числе сопутствующие, связанные с исполнением Договора
   2. Цена Договора, указанная в пункте 2.1 настоящего Договора, является приблизительной. Окончательная Цена Договора устанавливается после получения заключения независимой экспертной организации, одобренной в качестве экспертной по соглашению о предоставлении Заказчику гранта в форме субсидии из бюджета города Москвы, о достоверности стоимости договора (НМЦД/стоимости единиц услуг) (далее – Заключение). По факту исполнения настоящего Договора Подрядчик предоставляет Заказчику подробную детализированную калькуляцию затрат Подрядчика, которая подлежит проверке на достоверность стоимости договора (НМЦД) независимой экспертной организацией, одобренной в качестве экспертной по соглашению о предоставлении Заказчику гранта в форме субсидии из бюджета города Москвы.
   3. После получения Заключения Стороны подписывают дополнительное соглашение об окончательной цене Договора, рекомендуемой независимой экспертной организацией без изменения предусмотренных Договором объема Услуг, качества Услуг и иных условий настоящего Договора.
   4. В случае, если в соответствии с Заключением стоимость не будет снижена, а также в случае, если стоимость не будет являться предметом экспертизы, то твердой Ценой Договора признается сумма, указанная в п. 2.1. Договора.
   5. Оплата по Договору осуществляется в следующем порядке:

2.3.1. Заказчик на основании счета на оплату производит выплату Исполнителю авансового платежа в размере 50 (Пятьдесят) % от цены каждой Заявки, в том числе НДС \_\_\_% [или] НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11. НК РФ. Оплата производится Заказчиком в безналичном порядке путем перечисления денежных средств со своего расчетного счета на расчетный счет Исполнителя, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения оригинала счета на оплату от Исполнителя. При отсутствии выставленного Исполнителем оригинала счета на перечисление Аванса, последний несет все риски неполучения Аванса, но при этом не освобождается от обязательств по оказанию Услуг в рамках Договора.

2.3.2. Заказчик ежемесячно производит оплату фактически оказанных Услуг по Заявкам, за вычетом ранее оплаченной Заказчиком в соответствии с п. 2.3.1 Договора суммы Аванса, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за соответствующий месяц, составленного по форме Приложения № 3 к Договору (далее – Акт), на основании оригинала счета, предоставленного Исполнителем.

* 1. Исполнитель выставляет счет-фактуру в соответствии с налоговом законодательством Российской Федерации (в случае если Исполнитель является плательщиком НДС).
  2. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
  3. Оплата по настоящему Договору осуществляется в российских рублях.
  4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик производит оплату по Договору только за оказанные надлежащим образом Услуги за вычетом размера неустойки/штрафа.
  5. Оплата по настоящему Договору производится из средств гранта в форме субсидии, предоставленной АНО «Кинопарк» Департаментом культуры города Москвы (далее – Уполномоченный орган) по договору от 10.02.2025 г. № 13/ГП о предоставлении гранта в форме субсидии из бюджета города Москвы юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, физическим лицам (далее – Грант).
  6. Подписанием настоящего Договора Подрядчик дает свое согласие на осуществление Уполномоченным органом и органами государственного финансового контроля проверок соблюдения Сторонами условий настоящего Договора, а также условий, целей и порядка предоставления Гранта, в том числе путем проведения выездных мероприятий.
  7. Исполнитель обязуется по запросу Заказчика, Уполномоченного органа или органа государственного финансового контроля представлять необходимую информацию и документы, запрашиваемые при осуществлении Уполномоченным органом и/или органом финансового контроля контрольных мероприятий по проверке соблюдения Заказчиком условий Договора, а также условий, целей и порядка предоставления Гранта.
  8. В случае уменьшения ранее доведенных до Заказчика лимитов бюджетных обязательств на предоставление Гранта, Заказчик в ходе исполнения Договора обеспечивает согласование новых условий Договора, в том числе размера и/или сроков оплаты и/или объема Услуг.
  9. В случае изменения ставки НДС стоимость услуг не изменяется. Разница в сумме НДС Исполнителю не возмещается.
  10. Заказчик вправе изменить (увеличить или уменьшить) не более чем на 10% (десять процентов) предусмотренный Договором объем Услуг. При изменении объема Услуг Цена договора изменяется по соглашению Сторон так же не более чем на 10% (десять процентов).

1. **СРОК И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
   1. Сроки оказания Услуг по Договору: с даты подписания Договора по 31.12.2026г. (включительно) или до полной выборки цены Договора, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.
   2. Исполнитель не вправе досрочно оказать Услуги, предусмотренные Договором.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Заказчик вправе:**
      1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.
      2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных Отчетных документов и материалов к ним, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с Договором.
      3. Письменно запрашивать информацию о ходе оказываемых Услуг.
      4. В любое время проверять и контролировать ход, объем, сроки и порядок оказания Услуг по Договору, не вмешиваясь при этом в хозяйственную деятельность Исполнителя, давать обязательные для выполнения Исполнителя указания об объеме и ходе оказания Услуг, требовать своевременного устранения выявленных при проверке и/или приемке Услуг недостатков, устанавливать срок их устранения.
      5. Ссылаться на недостатки Услуг, в том числе установленные по результатам проведенных уполномоченными контрольными органами проверок использования Гранта, требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств по Договору и/или возврата излишне уплаченных денежных средств и возмещения понесенных убытков.
      6. При обнаружении уполномоченными контрольными органами несоответствия объема и стоимости оказанных Исполнителем Услуг требованиям Договора вызвать полномочных представителей Исполнителя для представления разъяснений в отношении оказанных Услуг.
      7. Давать Исполнителю обязательные для исполнения указания по выполнению настоящего Договора (в той мере, в которой такие указания соответствуют обязанностям Исполнителя, предусмотренным настоящим Договором) и требовать отчет об их выполнении.
      8. Требовать от Исполнителя обеспечения сохранности документов, получаемых и составляемых им в ходе оказания Услуг, а также сохранения конфиденциальности информации, получаемой в ходе исполнения настоящего Договора.

**4.2. Заказчик обязан:**

* + 1. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные Услуги в соответствии с Договором.
    2. Определить сотрудников, ответственных за осуществление контроля по исполнению Договора.
    3. Предоставить Исполнителю рации, жилеты светоотражающие, бэйджи и оборудование для валидации для оказания услуг по Договору.
    4. Исполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Договором.
  1. **Исполнитель вправе:**
     1. Получать оплату за Услуги в установленном Договором порядке.
     2. Требовать от Заказчика надлежащего исполнения обязательств в соответствии с условиями Договора.
     3. Привлечь к исполнению своих обязательств по Договору других лиц – соисполнителей, обладающих специальными знаниями, навыками, специальным оборудованием и т. п., по видам (содержанию) Услуг, предусмотренных в Техническом задании. При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителями. Привлечение соисполнителей не влечет изменение Цены Договора и/или объемов Услуг по Договору.
     4. Письменно запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно оказания Услуг в рамках Договора.
  2. **Исполнитель обязан:**
     1. Оказать Услуги по Договору качественно и в сроки, установленные Договором.
     2. Подписать дополнительное соглашение об окончательной стоимости услуг, рекомендуемой независимой экспертной организацией без изменения предусмотренных Договором объема Услуг, качества Услуг и иных условий настоящего Договора, в соответствии с требованиями пункта 2.2 Договора.
     3. В течение 2 (Двух) рабочих дней с даты получения запроса Заказчика предоставить последнему запрашиваемую информацию о ходе исполнения Договора.
     4. Неукоснительно исполнять Регламент качества обслуживания и гостеприимства (Приложение № 5), Регламент использования имущества кинематографического назначения, расположенный по адресу https://moskino.ru/documents, пропускной и общий режим территории Кинопарка.
     5. Оказать Услуги с использованием своих материалов, оборудования, своими силами и средствами, за исключением материалов и оборудования, предоставленных Заказчиком в соответствии с пунктом 4.2.3 Договора.
     6. Устранять недостатки Услуг за свой счёт.
     7. Включать в заключаемые с соисполнителями договоры условие о согласии соисполнителей на осуществление Уполномоченным органом и органами государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления гранта в форме субсидии, в рамках которой заключен Договор, в том числе путем проведения выездных мероприятий.
     8. Предоставлять по требованию Заказчика копии договоров, соглашений, актов, иных документов со всеми соисполнителями. Для целей настоящего Договора соисполнителями считаются все юридические и/или физические лица, которые участвовали в оказании услуг по настоящему Договору.
     9. Оказывать содействие Заказчику при проведении уполномоченными органами и/или органами государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления Гранта, предоставленного/получаемого Заказчиком.
     10. По требованию Заказчика в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования, предоставить Заказчику детализированную калькуляцию, обосновывающую затраты Исполнителя в рамках оказания Услуг, для направления в экспертную организацию с целью получения экспертного заключения о достоверности начальной максимальной Цены Договора, если твердая Цена Договора не определена Сторонами на дату заключения Договора, и/или итогов оказанных Услуг.
     11. Гарантировать Заказчику отсутствие у третьих лиц права воспрепятствовать или ограничивать использование разработанной по настоящему Договору документации.
     12. Исполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Договором.

1. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**
   1. До 10 (Десятого) числа месяца, следующего за месяцем оказания Услуг, Исполнитель предоставляет Заказчику комплект отчетных документов по соответствующим Заявкам:

- -Акт сдачи-приемки оказанных Услуг по форме согласно Приложению № 3 к Договору в 2 (Двух) экземплярах;

- Отчет об оказанных услугах в 2 (Двух) экземплярах, с приложением документов, подтверждающих соответствие качества и объема оказанных услуг требованиям Договора, Технического задания и Заявки, составленный Исполнителем в соответствии с Регламентом подготовки отчета (Приложение № 4 к Договору), подписанный Исполнителем (далее – Отчет);

- Копии Заявок на оказание услуг за отчетный месяц;

- Отчет в электронном варианте на USB-flash-накопителях.

* 1. Не позднее 7 (Семи) рабочих дней после получения от Исполнителя Акта и Отчета Заказчик рассматривает результаты и осуществляет приемку оказанных Услуг по Договору на предмет соответствия их объема, качества требованиям, изложенным в Договоре, и направляет Исполнителю подписанный 1 (Один) экземпляр Акта и Отчета, либо мотивированный отказ от принятия оказанных Услуг.
  2. Заказчик также вправе передать Исполнителю запрос о предоставлении разъяснений касательно результатов оказанных Услуг и/или мотивированный отказ от подписания Отчетных документов (вместе или по отдельности) с перечнем выявленных недостатков и сроков их устранения.
  3. В случае наличия замечаний Заказчика к содержанию (оформлению) Отчетных документов, такие замечания подлежат устранению Исполнителем, в связи с чем срок приемки продлевается на время внесения изменений в Отчетные документы.
  4. Предоставление Отчета, не соответствующего требованиям Регламента подготовки Отчета (Приложение № 4 к Договору) является существенным и достаточным основанием для мотивированного отказа от подписания Отчетных документов.
  5. В случае получения от Заказчика запроса о предоставлении разъяснений касательно результатов оказанных Услуг или мотивированного отказа от принятия результатов оказанных Услуг с перечнем выявленных недостатков и необходимых доработок Исполнитель обязан в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения такого запроса предоставить Заказчику запрашиваемые разъяснения в отношении оказанных Услуг или в срок, установленный в мотивированном отказе, устранить за свой счет полученные от Заказчика замечания/недостатки и передать Заказчику приведенные в соответствие с предъявленными требованиями/замечаниями Отчетные документы, после чего Заказчик повторно производит приемку оказанных Услуг в порядке, предусмотренном п. 5.2 Договора.
  6. Подписанный Заказчиком и Исполнителем Акт и Отчет, предъявленный Исполнителем Заказчику оригинал счета, являются основанием для оплаты Заказчиком надлежащим образом оказанных Услуг.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.
   2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика и иных лиц, вследствие необеспечения Исполнителем безопасности оказания Услуг, подлежит возмещению в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
   3. В случае просрочки исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, потерпевшая Сторона вправе потребовать уплаты неустоек, предусмотренных Договором, в зависимости от допущенного нарушения, а другая Сторона обязуется исполнить такое требование.
   4. Размер штрафа устанавливается Договором как процент от стоимости неоказанной или ненадлежащим образом оказанной услуги (далее – Цена Услуги). В случае, когда Услуга не оказана, Цена Договора, подлежащая уплате Заказчиком, одновременно с наложением штрафа уменьшается на Цену неоказанной Услуги.
   5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором (в том числе гарантийного обязательства), размер штрафа устанавливается в размере:

1 процент Цены Договора (Этапа) в случае, если Цена Договора (Этапа) составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

* 1. Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в Договоре таких обязательств) в размере:

10000 рублей, если цена Договора составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

* 1. Пеня начисляется за каждый день просрочки Исполнителем исполнения обязательств по Договору, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, в размере 1/300 (Одной трехсотой) действующей на дату исполнения обязательства ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от Цены Договора (Цены Этапа), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором (соответствующим отдельным этапом исполнения Договора) и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.
  2. Общая сумма начисленных неустоек за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать Цену Договора.
  3. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается в размере:

10000 рублей, если Цена Договора составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

* 1. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства Заказчиком (за исключением обязательства по выплате Аванса), предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства в размере 1/300 (Одной трехсотой) действующей на дату исполнения обязательства ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.
  2. Общая сумма начисленных неустоек за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать Цену Договора.
  3. Стороны Договора освобождаются от уплаты неустойки (штрафа, пеней), если докажут, что просрочка исполнения соответствующего обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.
  4. В случае установления уполномоченными контрольными органами фактов оказания Услуг не в полном объеме и/или завышения их стоимости Исполнитель осуществляет возврат Заказчику излишне уплаченных денежных средств.
  5. В качестве подтверждения фактов неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств, Заказчик может предъявлять фото- и/или видеоматериалы, являющиеся основанием для взыскания неустойки или применения иной формы ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  6. Уплата Стороной неустойки или применение иной формы ответственности не освобождает ее от исполнения обязательств по Договору. Стороны согласовали, что, несмотря на указание назначения платежа, из полученных денежных средств сначала возмещаются убытки, потом погашается сумма неустойки, далее погашаются иные платежи.
  7. Удовлетворение требований Заказчика о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании Услуг не освобождает Исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока оказания Услуг

1. **ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ**
   1. Спорные вопросы, возникающие в ходе исполнения настоящего Договора, не урегулированные Сторонами путем переговоров, подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Заказчика.
   2. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права (Обязательства) по настоящему Договору третьей стороне, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
   3. До передачи спора на разрешение суда, Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензию необходимо рассмотреть и дать по ней письменный ответ по существу в срок, не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты ее получения.
   4. В вопросах, не урегулированных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
   5. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии указывается истребуемая сумма и ее полный и обоснованный расчет.
   6. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них.
   7. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и недостижения взаимного согласия споры по Договору подлежат передаче на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.
2. **ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ**
   1. Исполнитель гарантируют и заверяют Заказчика, что имеет все необходимые ресурсы и опыт для оказания Услуг по настоящему Договору.
   2. Исполнитель гарантирует, что:

* является добросовестным поставщиком услуг и имеет подтверждающие данный факт заверенные копии документов: выписки из ЕГРЮЛ, Устава, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе по месту нахождения организации (для юр. лиц) выписки из ЕГРЮЛ, свидетельства (Лист записи) о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, документа, подтверждающего применяемую систему налогообложения, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе (для ИП);
* его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица и в нем нет дисквалифицированных лиц;
* располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по Договору, а в случае привлечения соисполнителей принимает все меры должной осмотрительности, чтобы соисполнители соответствовали данному требованию;
* располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по Договору, если осуществляемая по Договору деятельность является лицензируемой;
* является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по Договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;
* ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;
* ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;
* не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;
* своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;
* лица, подписывающие от его имени документы, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности;
* им соблюдены все процедуры и получены все корпоративные согласия (одобрения) на заключение и исполнение настоящего Договора, предусмотренные законодательством Российской Федерации, учредительными и внутренними документами Исполнителя (в том числе в части крупных сделок (нескольких взаимосвязанных сделок), сделок с заинтересованностью и иных сделок);
  1. Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в настоящем разделе Договора и это повлечет:
* предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и/или
* предъявление третьими лицами, которые приобрели у Заказчика товары (работы, услуги), имущественные права, являющиеся предметом Договора, требований к Заказчику о возмещении убытков в виде, начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов, то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие таких нарушений.
  1. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить причиненные Заказчику убытки.

# **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору в случае, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших независимо от воли Сторон после подписания Договора и вызванных событиями, которых невозможно было избежать, последствия которых не могут быть устранены и препятствуют исполнению обязательств по Договору.
  2. Случаями обстоятельств непреодолимой силы считаются следующие события, непосредственно влияющие на исполнение Сторонами своих обязательств и которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить (включая, но не ограничиваясь): стихийные природные явления (пожары, землетрясения, наводнения и т.п.), действия объективных внешних факторов (война или угроза войны, военные операции или военные акции любого характера, мобилизации, блокады, эпидемии, аварии на транспорте (за исключением ДТП), запреты экспорта, импорта, акты органов государственной власти и управления), а также иные чрезвычайные обстоятельства, препятствующие надлежащему исполнению Сторонами своих обязательств по Договору.
  3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и их последствия.

Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана письменно уведомить об этом другую Сторону не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня наступления таких обстоятельств. Уведомление должно содержать данные о дате и характере обстоятельств непреодолимой силы, возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, подтвержденные уполномоченным органом в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

* 1. Не уведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы при невозможности выполнить свои обязательства по Договору лишает Сторону ссылаться на такие обстоятельства как на основание освобождения от ответственности.
  2. Если наступившие обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (Двух) последовательных месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора.
  3. В случае, если Стороны не смогут договориться о будущем Договора, то Сторона, не затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор без обращения в суд, уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней, при условии полного взаиморасчета по исполненным и принятым обязательствам.

1. **АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**
   1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.
   2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые действующим законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.
   3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.
   4. В случае нарушения одной Стороной положений пунктов 10.1 - 10.3, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления мотивированного письменного уведомления об отказе от Договора, не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней.
2. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до 28 февраля 2027 года, а в части осуществления взаиморасчетов – до полного исполнения обязательств Сторонами. Окончание срока действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон по нему в части сдачи-приемки оказанных Услуг.
   2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.
   3. Любые изменения и дополнения по Договору вступают в силу с момента подписания и становятся его неотъемлемыми частями, только если они совершены в письменной форме, подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон, соответствуют действующему законодательству и содержат ссылку на Договор.
   4. В случае изменения места нахождения, банковских и иных реквизитов Сторона обязана сообщить об этом другой Стороне в течение 5 (Пяти) дней в письменном виде. При неисполнении Исполнителем обязательства по информированию Заказчика о смене банковских реквизитов, все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в Договоре счет Исполнителя, несет Исполнитель.
   5. Стороны обязуются не разглашать, не передавать и не делать каким-либо еще способом доступными третьим организациям и лицам сведения, содержащиеся в документах, оформляющих совместную деятельность Сторон в рамках настоящего Договора, иначе как с письменного согласия Сторон.
   6. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
   7. Договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах на русском языке, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
   8. Заказчик и Исполнитель договорились, что согласование действий, в соответствии с условиями настоящего Договора, Стороны осуществляют как лично (Путем подписи соответствующих документов), так и посредством электронной почты.
   9. Срок согласования вопроса, поставленного одной Стороной другой Стороне, не может превышать разумные сроки, если другие сроки не прописаны в Договоре.
   10. Подписывая настоящий Договор Стороны выражают свое согласие и принимают права и обязанности, перечисленные в настоящем Договоре, а также в Приложениях к нему, указанных в п. 11.11 настоящего Договора.
   11. Неотъемлемой частью Договора являются следующие приложения:

- Техническое задание (Приложение № 1);

- Расчет цены Договора (Приложение № 2);

- Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение № 3);

- Регламент подготовки отчета с формой «Отчета об выполненных Работах»; (Приложение № 4);

- Регламент качества обслуживания и гостеприимства (Приложение № 5).

1. **АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АНО «Кинопарк»**  Адрес: 107031, Город Москва, вн.тер.  г. м.о. Мещанский, ул Неглинная, дом 8/10, помещение 2А/1, комната 45  ИНН: 9702067203  КПП: 770201001  ОГРН: 1247700351194  Расчетный счет: 40703810900388000005  Банк: Филиал «Центральный»  Банка ВТБ (ПАО)  БИК: 044525411  Корр. счет: 30101810145250000411  Электронная почта: kinopark@culture.mos.ru  ***Должность***  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Адрес:  ИНН:  КПП (при наличии):  ОГРН/ОГРНИП:  Расчетный счет:  Банк:  БИК:  Корр. Счет:  Электронная почта:  Телефон:  ***Должность***  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 1

к договору от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_

**Техническое задание**

**на оказание контрольно-распорядительных услуг**

**1.** **Объект закупки:** оказание контрольно-распорядительных услуг.

**2.** **Код и наименование позиции КПГЗ:** 03.17.11 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МАССОВЫХ КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

**3.** **Наименование позиции СПГЗ:** согласно Приложению № 1 к настоящему Техническому заданию.

**4. Место оказания услуг:** Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. поселение Краснопахорское, «Кинопарк».

**5.** **Объем услуг:** В соответствии с Заявкой Заказчика.

**6.** **Срок оказания услуг:** с даты подписания Договора по 31.12.2026г. (включительно) или до полной выборки цены Договора, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.

**7. Стандарт услуг:**

1. Исполнитель обязан на основании Заявок Заказчика оказать контрольно-распорядительные услуги (далее – услуги) в соответствии с условиями Договора и настоящего Технического задания.
   1. Заказчик в срок не позднее чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуги направляет Исполнителю заявку в соответствии с Приложением   
      № 1 «Форма заявки» к настоящему Техническому заданию, с указанием даты, времени и объема услуг. Заявка передается уполномоченному представителю Исполнителя нарочно или посредством электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Для взаимодействия с Заказчиком Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора назначить ответственное контактное лицо, выделить адрес электронной почты для приема данных (запросов, писем, заявок) в электронной форме, номер телефона. Об изменении контактной информации Исполнитель обязан уведомить Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня возникновения таких изменений.
   3. Исполнитель следит за своевременным прибытием сотрудников на Объект для оказания услуг, за их внешним видом, наличием бейджа.
   4. Исполнитель обязан оказать услуги с использованием своих материалов, оборудования, своими силами и средствами, за исключением материалов и оборудования, предоставленных Заказчиком в соответствии с условиями Договора.
   5. Исполнитель обеспечивает выполнение работниками трудовых функций в интересах, под управлением и контролем Заказчика на основании обязанностей, указанных в п. 8 Технического задания.
   6. До начала оказания услуг для каждого Исполнитель предоставляет следующие документы:

- список сотрудников;

- приказ о назначении лица, ответственного за оказание услуг на объекте;

- согласие на обработку персональных данных.

* 1. В срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента заключения договора Исполнитель обязан пройти инструктаж у ответственного представителя Заказчика (отдел охраны труда и промышленной безопасности [KNPK-OhranaTruda@culture.mos.ru](mailto:KNPK-OhranaTruda@culture.mos.ru)).
  2. О всех происшествиях во время оказания услуг Исполнитель обязан незамедлительно сообщать в диспетчерскую службу Заказчика по телефону 8-495-870-42-20, а затем в письменной форме по адресу kinopark@culture.mos.ru. Любой факт сокрытия происшествия будет рассматриваться как серьезное нарушение или невыполнение условий Договора и Технического задания Исполнителем.

**8. Состав услуг:**

8.1. Исполнитель оказывает контрольно-распорядительные услуги по Заявкам Заказчика.

8.2. Персонал Исполнителя обязан осуществлять следующие трудовые функции.

**8.2.1. Контролер-распорядитель:**

- своевременное прибытие и нахождение на Объекте заблаговременно до начала Мероприятия (согласно графику работы Объекта);

- проверка разрешительных документов (билеты, браслеты, бейджи) при входе на Объект и запуск посетителей к месту проведения Мероприятий и их размещения на трибунах (при наличии) Объекта согласно разрешительным документам (билетам, абонементам или приглашениям), представителей СМИ – по соответствующим видам аккредитаций;

- организация проезда автотранспорта на территорию Объекта и его размещение на выделенных парковочных местах в день проведения Мероприятия по автомобильным пропускам, билетам;

- контроль за доступом посетителей в места проведения Мероприятий, а также контроль доступа посетителей на территории закрытые для свободного посещения (в соответствии со схемой проведения Мероприятия и/или по распоряжению Заказчика). Ограничивать проход зрителей в зоны, которые определены Заказчиком в соответствии с правилами обеспечения безопасности при проведении Мероприятия;

- валидация входных билетов;

- информирования зрителей о дополнительных услугах, которые им могут оказываться на Объекте. Информировать посетителей об услугах, которые им могут оказываться в месте проведения Мероприятия, мест расположения туалетов, информационного центра, кинотеатра, ресторана и фудкортов, а также направлять посетителей для решения вопросов в информационный центр;

- информирования зрителей о необходимости соблюдения правил поведения зрителей при проведении Мероприятия и осуществления соответствующего контроля;

- взаимодействие со службой охраны и режима Объекта.

Обязанности при оказании услуг:

Контролер-распорядитель при оказании услуг должен быть одет в униформу Заказчика и иметь при себе идентификационный бейдж (обеспечивается за счет Заказчика);

Обязан иметь опрятный внешний вид;

Обязан быть вежлив с посетителями, избегать конфликтных ситуаций, незамедлительно информировать Заказчика в случае любых конфликтов с посетителями;

Контролер-распорядительобязан незамедлительно информировать Заказчика и охрану Объекта о фактах нарушения общественного порядка и общественной безопасности, о фактах причинения вреда жизни или здоровью посетителей, имуществу или объектам на территории, а также о несчастных случаях, которые произошли в ходе проведения Мероприятия. Оперативное оповещение осуществляется по всем возможным каналам связи имеющимися в наличии на Объекте (телефон, радиостанция).

Принимать участие в эвакуации посетителей в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации. Информировать посетителей о порядке действий в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации и при эвакуации.

**8.2.2. Координатор контролеров-распорядителей:**

- контроль своевременного прибытия и нахождения на Объекте заблаговременно до начала Мероприятия (согласно графику работы Объекта) всех контролеров-распорядителей;

- составление графика смен, схем расстановки контролеров-распорядителей по согласованию с Заказчиком;

- контроль проверки разрешительных документов (билеты, браслеты, бейджи) при входе на Объект и запуск посетителей к месту проведения Мероприятий и их размещения на трибунах (при наличии) Объекта согласно разрешительным документам (билетам, абонементам или приглашениям), представителей СМИ – по соответствующим видам аккредитаций;

- координация организация проезда автотранспорта на территорию Объекта и его размещение на выделенных парковочных местах в день проведения Мероприятия по автомобильным пропускам, билетам;

- контроль за доступом посетителей в места проведения Мероприятий, а также контроль доступа посетителей на территории закрытые для свободного посещения (в соответствии со схемой проведения Мероприятия и/или по распоряжению Заказчика). Ограничивать проход зрителей в зоны, которые определены Заказчиком в соответствии с правилами обеспечения безопасности при проведении Мероприятия;

- информирования зрителей о дополнительных услугах, которые им могут оказываться на Объекте. Информировать посетителей об услугах, которые им могут оказываться в месте проведения Мероприятия, мест расположения туалетов, информационного центра, кинотеатра, ресторана и фудкортов, а также направлять посетителей для решения вопросов в информационный центр

- информирования зрителей о необходимости соблюдения правил поведения зрителей при проведении Мероприятия и осуществления соответствующего контроля;

- взаимодействие со службами Заказчика по вопросам валидации билетов;

- взаимодействие со службой охраны и режима Объекта.

Координатор контролеров-распорядителей при оказании услуг должен быть одет в униформу Заказчика и иметь при себе идентификационный бейдж (обеспечивается за счет Заказчика);

Обязан иметь опрятный внешний вид;

Обязан быть вежлив с посетителями, избегать конфликтных ситуаций, незамедлительно информировать Заказчика в случае любых конфликтов с посетителями.

**8.2.3. Старший смены контролеров-распорядителей:**

Старший смен контролеров-распорядителей при оказании услуг должен быть одет в униформу Заказчика и иметь при себе идентификационный бейдж (обеспечивается за счет Заказчика);

Обязан иметь опрятный внешний вид;

Обязан быть вежлив с посетителями, избегать конфликтных ситуаций, незамедлительно информировать Заказчика в случае любых конфликтов с посетителями.

Принимает участие в эвакуации посетителей в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации. Информирует посетителей о порядке действий в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации и при эвакуации.

Информирует посетителей об услугах, которые им могут оказываться в месте проведения Мероприятия, мест расположения туалетов, информационного центра, кинотеатра, ресторана и фудкортов, а также направлять посетителей для решения вопросов в информационный центр.

Незамедлительно информирует Заказчика о фактах нарушения общественного порядка и общественной безопасности, о фактах причинения вреда жизни или здоровью посетителей, имуществу или объектам на территории, а также о несчастных случаях, которые произошли в ходе проведения Мероприятия. Оперативное оповещение осуществляется по всем возможным каналам связи имеющимися у Исполнителя (телефон, радиостанция).

Осуществляет контроль за доступом посетителей в места проведения Мероприятий, а также закрывает доступ посетителей на территории, закрытых для свободного посещения (в соответствии со схемой проведения Мероприятия и/или по распоряжению Заказчика). Ограничивает проход зрителей в зоны, которые определены Заказчиком в соответствии с правилами обеспечения безопасности при проведении Мероприятия.

При проведении специальных Мероприятий (спектаклей, показов, шоу и т.д. с лимитированным количеством мест) встречает и сопровождает посетителей до мест, указанных в приобретенных входных билетах или документах, их заменяющих, а после окончания Мероприятия до выхода из мест проведения Мероприятия.

Требует от посетителей Объекта соблюдения общественного порядка, а также соблюдения правил поведения посетителей Объекта при проведении Мероприятий Заказчика. Не допускает парковки автотранспорта в местах проведения Мероприятия (кроме мест, специально отведенных для этого Заказчиком).

Осуществляет централизованное управление Исполнителей на Объекте во время Мероприятия в соответствии с задачами, определенными инструкцией и планом Заказчика.

Координирует действия Исполнителей во время проведения Мероприятий Заказчика в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

В перечень оказываемых услуг также входит:

Организация и обеспечение во время проведения Мероприятий Заказчика, во взаимодействии с администрацией Объекта и сотрудниками органов внутренних дел, и военнослужащими национальной гвардии, задействованными в обеспечении общественного порядка и общественной безопасности на Мероприятии:

- проверки разрешительных документов при входе на Объект и запуска зрителей к месту проведения Мероприятия и их размещения на трибунах Объекта согласно разрешительным документам (билетам, абонементам или приглашениям), представителей СМИ – по соответствующим видам аккредитаций;

- оказания помощи зрителям в занятии мест, согласно разрешительным документам (билетам или приглашениям);

- проезда автотранспорта на территорию Объекта и его размещения на выделенных парковочных местах в день проведения Мероприятия по автомобильным пропускам;

- контроля за доступом зрителей на Объект, их размещением и перемещениями;

- контроль за валидацией входных билетов;

- ограничения прохода зрителей в зоны, которые определены Заказчиком в соответствии с правилами обеспечения безопасности при проведении Мероприятия;

- информирования зрителей о дополнительных услугах, которые им могут оказываться на Объекте;

- информирования зрителей о необходимости соблюдения правил поведения зрителей при проведении Мероприятия и осуществления соответствующего контроля;

- информирования координационного органа о фактах нарушения общественного порядка и общественной безопасности, о фактах причинения вреда жизни или здоровью зрителей, имуществу зрителей или Объекту, а также о несчастных случаях, которые произошли в ходе проведения Мероприятия;

- информирования зрителей о порядке действий в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации и при эвакуации зрителей;

- эвакуации зрителей в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации.

Консультирование Заказчика по вопросам создания комфортных и безопасных условий для участников и зрителей при проведении Мероприятий.

**9. Порядок сдачи-приемки услуг:** В соответствии с условиями Договора.

**10.** **Объем и сроки гарантии качества оказанных услуг**:

10.1. Гарантия качества оказываемых услуг предоставляется Исполнителем в течение всего срока оказания услуг в соответствии с требованиями Договора и настоящего Технического задания.

10.2. Качество оказанных Исполнителем услуг должно соответствовать действующим правовым актам РФ, государственными стандартами, техническим условиям и иным требованиям, предъявляемым к результатам такого рода услуг, в том числе требованиям актов, указанных в разделе 13 настоящего Технического задания.

**11.** **Требования к безопасности оказания услуг**:

11.1. При оказании Услуг Исполнитель отвечает за соблюдение задействованными Исполнителем лицами правил охраны труда и пожарной безопасности.

11.2. Исполнитель должен предоставлять Заказчику информацию о любых факторах, которые могут повлиять на качественное оказание услуг, а также о мерах, которые принимаются или которые принимаются или которые могут быть приняты для устранения таких факторов.

11.3. Все лица, привлекаемые Исполнителем для оказания услуг по предмету Договора, должны соблюдать производственную и трудовую дисциплину.

11.4. Исполнитель обязан не привлекать к оказанию услуг иностранных граждан, не имеющих разрешения на осуществление трудовой деятельности в Российской Федерации.

**12.** **Требования к используемым материалам и оборудованию**:

12.1. Применяемое Исполнителем оборудование должно соответствовать требованиям безопасности, функциональным и качественным характеристикам в соответствии с действующими государственными и международными стандартами и актами, указанными в разделе 13 настоящего Технического задания.

12.2. При оказании услуг Исполнитель обеспечивает персонал свистком, жезлом регулировщика светодиодным, громкоговорителем, коньками (при необходимости).

12.3. Для оказания услуг по Договору Заказчик предоставляет Исполнителю рации, жилеты светоотражающие, бэйджи и оборудование для валидации.

**13. Перечень нормативных правовых и нормативных технических актов**:

13.1. Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

13.2. Распоряжение Мэра Москвы от 05.10.2000 № 1054-РМ «Об утверждении Временного положения о порядке организации и проведения массовых культурно- просветительных, театрально-зрелищных, спортивных и рекламных мероприятий в г. Москве».

13.3. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69 - ФЗ «О пожарной безопасности».

13.4. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123 - ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

13.5. Постановление Правительства РФ от 16.09.2025 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации».

13.6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

13.7. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

13.8. Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

13.9. Закон г. Москвы от 12.07.2002 № 42 «О соблюдении покоя граждан и тишины в городе Москве».

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АНО «Кинопарк»**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Исполнитель**  **Наименование организации**  **Должность**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |

Приложение № 1к Техническому заданию

к Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Форма заявки*

**Заявка № \_\_\_\_\_\_**

**по Договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

город Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

1. Заказчик обязует Исполнителя оказать следующие Услуги по Заявке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуг** | **Сроки и время оказания услуг** | **Количество услуг** | **Стоимость услуг** |
|  |  |  |  |  |

2. Приложение к заявке (при необходимости): \_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_ л. в \_\_ экз.

|  |
| --- |
| Заказчик:  Наименование организации  (Должность)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П.  Дата подписания Заявки Заказчиком:  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Форму заявки на оказание услуг согласовываем:

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АНО «Кинопарк»**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  М.П. | **Исполнитель**  **Наименование организации**  **Должность**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/**  М.П. |

Приложение № 2

к договору от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_

**Расчет цены Договора**

на оказание контрольно-распорядительных услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Стоимость одного сотрудника**  **за чел./час руб. коп. в т.ч. НДС \_\_ % / БЕЗ НДС** |
| Контролер-распорядитель |  |
| Координатор контролеров-распорядителей |  |
| Старший смены контролеров-распорядителей |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АНО «Кинопарк»**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  **М.П.** | **Исполнитель**  **Наименование организации**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |

Приложение № 3

к договору от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_

*Форма акта сдачи–приемки оказанных услуг*

**АКТ № \_\_\_\_**

**сдачи-приемки оказанных услуг**

г. Москва «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.

**Автономная некоммерческая организация «Кинопарк»**, именуемая в дальнейшем «**Заказчик**», в лице **Должность, Ф. И. О.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и**Наименование организации**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице **Должность, Ф. И. О.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», составили настоящий Акт (далее – Акт) к Договору № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями Договора Исполнителем оказаны, а Заказчиком приняты Услуги по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Фактически оказаны Услуги **за месяц\_\_\_/ за Этап \_/ по Заявке №\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, что подтверждено комплектом отчетной документации, согласно Договору:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Ед. изм.** | **Кол-во** | **Цена за ед. изм. (руб.), в т. ч. НДС 20% (при наличии)** | **Общая стоимость**  **(руб.), в т.ч. НДС 20% (при наличии)** | **Качество** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО:** | | | | |  | **Х** |

3. Сведения о сопутствующих Услугах (если предусмотрены Договором): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Сведения о проведенной экспертизе оказанных Услуг (при наличии): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. Срок оказания Услуг по Договору «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. – «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фактический срок оказания Услуг **за месяц\_\_\_ / за Этап \_ / по Заявке №\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_** «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. – «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

6. Договором предусмотрена оплата Услуг **за месяц\_\_\_ / за Этап \_ / по Заявке №\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_** в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_%\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек **ИЛИ** НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

7. **(ЕСЛИ был АВАНС)** Заказчиком выплачен Авансовый платеж **за месяц\_\_\_ / за Этап \_/ по Заявке №\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_** в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС (\_\_%) **ИЛИ** НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

8. Исполнителю начислена неустойка[[1]](#footnote-1):

* штраф в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;
* пени в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

**ИЛИ**

Неустойка Исполнителю не начислена.

9. Сумма, подлежащая уплате Исполнителю: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС (\_\_%) **ИЛИ** НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11 НК РФ.

10. Дополнительные сведения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

11. Акт составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (Одному) экземпляру для каждой из Сторон.

12. Реквизиты сторон:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заказчик:** | | **Исполнитель:** | |
| **АНО «Кинопарк»**  Адрес: 107031, Город Москва, вн.тер.  г. м.о. Мещанский, ул Неглинная, дом 8/10, помещение 2А/1, комната 45  ИНН: 9702067203  КПП: 770201001  ОГРН: 1247700351194  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П.  Дата подписания Акта Заказчиком:  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Адрес:  КПП:  ИНН:  ОГРН:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П.  Дата подписания Акта Исполнителем:  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | |
|  |  | |

**Форму акта согласовываем:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик**  **АНО «Кинопарк»**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**  **М.П.** | **Исполнитель**  **Наименование организации**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |

Приложение № 4

к договору от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_

**Регламент**

**составления отчета об оказанных услугах**

**(далее – Регламент)**

Отчет об оказанных услугах (далее – Отчет) предоставляется на бумажном носителе (в формате А4, ориентация альбомная или книжная), сброшюрованный, заверенный подписью и печатью Исполнителя – в 2 (двух) экземплярах и в электронном варианте на USB-flash-накопителе/внешнем жестком диске (в формате .doc, .xls, .pdf соответственно) в установленный Договором срок.

К Отчету на USB-flash-накопителе/внешнем жестком диске прилагаются фото-, аудио- и видеоматериалы, являющиеся результатом оказания услуг/выполнения работ (далее – услуги/работы).

Титульный лист должен содержать №, дату и предмет Договора, а также дополнительных соглашений и заявок (заказов), периоды (при наличии), срок оказания услуг по договору и фактический срок оказания услуг.

На титульном листе предусматриваются места для подписей ответственных лиц от Заказчика и Исполнителя с указанием даты. При этом Отчет составляет ответственное лицо от Исполнителя, а согласовывает ответственное лицо от Заказчика.

Отчет может состоять из нескольких томов (частей). Объем одного тома (части) не более 350 листов. Каждый том (часть) Отчета должен быть прошит и пронумерован. Нумерация начинается с первого листа, то есть, с титульного, но на нем номер не указывается.

После титульного листа должна быть страница с оглавлением и указанием страниц. При составлении Отчета, состоящего из двух и более томов (частей) в каждый том (часть) отчетной документации должно быть включено оглавление. При этом в первом томе (части) отчетной документации должно быть помещено оглавление всей отчетной документации с указанием номеров томов (частей), в последующих - только оглавление соответствующего тома (части).

Оглавление должно включать наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие элементы отчета. В тексте Отчета на все приложения должна быть ссылка.

При составлении отчета Исполнитель руководствуется пунктами Регламента, которые применимы к услугам, указанным в Техническом задании и Калькуляции Договора.

Отчет составляется в строгом соответствии с Договором, Техническим заданием (заявкой/заказом) и детализированной калькуляцией/сметой.

Пункты Отчета должны быть прописаны в прошедшем времени (услуги оказаны, обеспечены, выполнены и т.п.).

Вся информация, указанная в Договоре и приложениях к нему, и требующая согласования Заказчиком, должна быть согласована Заказчиком и Отчет содержать подтверждение указанных согласований.

Отчет составляется в соответствии с настоящим регламентом и должен иллюстрировать результаты и ход исполнения Договора (выполненные работы, поставленный товар, используемое оборудование).

Отчет должен содержать контрольный лист использованных людских и материальных ресурсов, подписанный Исполнителем и представителем Заказчика, уполномоченным на приёмку объемов исполнения по Договору.

К Отчету должна прилагаться подробная калькуляция исполнения/смета, подписанная Исполнителем.

Информация, предоставленная на иностранном языке, должны быть переведены на русский язык (по требованию Заказчика).

Исполнитель несет ответственность за достоверность данных, содержащихся Отчете и за соответствие их требованиям настоящего Регламента.

**Требования к фотоматериалам в Отчете:**

Исполнитель осуществляет фотофиксацию исполнения Договора. Указанные фотоматериалы должны быть представлены исполнителем Заказчику в составе Отчета.

На каждой фотографии должны быть указаны дата и время фиксации (в формате: дата/месяц/год, час/мин).

Фотографии должны быть цветными, четкими и контрастными, размер фотографий должен давать возможность однозначно оценивать изображенные на фотографии объекты.

Фотографии должны соответствовать времени суток, указанному в Техническом задании (дневное-вечернее время) и соответствовать погодным условиям в день оказания услуг / выполнения работ / поставки товара.

**Запрещено:**

редактировать фотографии кроме обрезки, кадрирования, регулировки яркости, контрастности, цветности и четкости.

**Требования к фотоматериалам по объектам (конструкциям, арт-объектам, стендам и прочим объектам):**

На фотографии стрелками указываются внешние конструктивные элементы объекта в соответствии с условиями Договора.

На фотографиях объектов, состоящих из нескольких частей, необходимо описывать состав данных частей с проставлением нумерации, если частей менее пяти - указывать их стрелками.

Отчет должен отражать указание характеристик, предъявляемых Договором к объектам, изображенным на фотографии.

Каждый вид элемента декора, указанный в Техническом задании, должен быть отражен в Отчете с указанием наименования данного элемента.

**Требования к фотоматериалам по сопутствующим услугам/работам:**

Если договором предусмотрены услуги/работы **монтажа, демонтажа, погрузо-разгрузочных, транспортных, скрытых работ**, то по оказанию данных услуг/работ, предоставляются не менее одной фотографии или контрольный лист использованных людских и материальных ресурсов, подписанным представителем Заказчика, уполномоченным на приёмку объемов исполнения по Договору.

Фиксация соответствующего персонала (монтажников, грузчиков, разнорабочих) обязательна в контрольном листе использованных людских и материальных ресурсов, подписанным представителем Заказчика, уполномоченным на приёмку объемов исполнения по Договору.

Исполнитель должен произвести дополнительную фотофиксацию по требованию Заказчика, если такое требование получено Исполнителем не менее, чем за три рабочих дня до начала исполнения Договора.

**Требования к фотоматериалам услуг/работ по организации и проведению:**

Фотографии должны отражать преподавательский, ведущий, исполнительский и прочий состав, участвующий в мероприятии. Состав подтверждается контрольными листами использованных людских и материальных ресурсов, подписанный представителем Заказчика, уполномоченным на приёмку объемов исполнения по Договору.

Отчет должен отражать присутствие участников на Мероприятии (мастер-классе, представлении, выступлении и т.д.). Фотографии должны быть сделаны в начале Мероприятия (мастер-класса, представления, выступления и т.д.) с расходными материалами и в течение или конце мероприятия (мастер-класса, представления, выступления и т.д.).

В Отчет должны быть включены чертежи/схемы развеса/размещения оборудования;

В Отчете должны быть предоставлены фотографии локации (студия, площадка, помещение и иное), на которой использовался данный реквизит, инвентарь, оборудование и фотография сотрудников, участвовавших в этом процессе.

Документы, **подтверждающие оказание услуг/выполнение работ/поставку товаров с учетом конкретной специфики соответствующего Договора.**

**Иные документы, с учетом конкретной специфики соответствующего договора, подтверждающие оказание услуг/выполнение работ/поставку товара, если такие документы предусмотрены Техническим заданием.**

**Регламент составления Отчета об оказанных услугах согласовываем:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  *должность* | **Исполнитель:**  *должность* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 1 к Регламенту

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Форма отчета об оказанных услугах*

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО** | **СОСТАВЛЕНО** |
|  |  |
| ЗАКАЗЧИК  *Наименование организации*  *Должность* | ИСПОЛНИТЕЛЬ  *Наименование организации*  *Должность* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_г.  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_г.  М.П. |
|  |  |

ОТЧЕТ

об оказанных услугах

к договору от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

предмет договора

Место оказания услуг:

Срок оказания услуг:

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** | **Стр.** |
| 1. | Общие положения |  |
| 2. | Термины, определения, сокращения |  |
| 3. | Перечень оказанных услуг |  |
| 4. | Подробное описание оказанных услуг |  |
| 4.1. | … |  |
| 4.2. | … |  |
| 5. | Контрольный лист использованных людских и материальных ресурсов, подписанный представителем Заказчика, уполномоченным на приёмку объемов исполнения по Договору. |  |
| 6. | Расчет стоимости услуг/калькуляция исполнения/смета |  |
| 7. | Приложения *(если применимо)* |  |

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Данный отчет об оказанных услугах (далее - Отчет) подтверждает факт оказания услуг по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Услуги), в рамках договора на оказание услуг от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г. №\_\_\_\_\_(далее – Договор), заключенного между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) и Автономной некоммерческой организацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – Заказчик).

В ходе реализации Договора были оказаны Услуги на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_копеек, в том числе НДС \_\_\_% (НДС не облагается) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_\_копеек или НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения на основании ст. 346.11. НК РФ.

**Термины, определения и сокращения:**

*(указывается при необходимости, в случае если содержатся в тексте Отчета)*

B соответствии с Договором (также указываются дополнительные соглашения/Заявки, если были заключены/оформлены) Исполнителем оказаны следующие Услуги:

*(приводится перечень Услуг в соответствии с Техническим заданием).*

Услуги по Договору оказаны в полном объёме (если не в полном объеме, то указывается частично, по этапу, в соответствии с заявкой, за период и пр.).

**Перечень оказанных услуг**

**Описание оказанных услуг**

Наименование услуги и ее описание (*со ссылками на пункты Технического Задания/заявки/заказа)*\*

Наименование услуги и ее описание (*со ссылками на пункты Технического Задания/заявки/заказа)\**

*…………*

\**В данном разделе после наименования услуги предоставляется фотофиксация и материалы в отношении конкретной услуги*

**Форму отчета об оказанных услугах согласовываем:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  *должность* | **Исполнитель:**  *должность* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 5

к договору от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_

**Регламент качества обслуживания посетителей и гостеприимства**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент качества обслуживания и гостеприимства посетителей разработан в целях улучшения качества обслуживания посетителей территории Кинопарка (далее – Кинопарк) и определения порядка взаимодействия Исполнителя/соисполнителей/работников Исполнителя (далее – Исполнителей), на территории Кинопарка с посетителями.

1.2. Стандарты обслуживания посетителей (далее – Стандарты) – это свод принципов и правил, которыми должны руководствоваться Исполнители при взаимодействии с посетителями. Стандарты обеспечивают высокий уровень качества работы с посетителем и направлены на то, чтобы сделать его пребывание в Кинопарке максимально комфортным и продуктивным.

1.3. Соблюдение Исполнителями настоящих Стандартов призвано способствовать развитию гостеприимства, содействовать повышению доходности Кинопарка, созданию у посетителей позитивного образа Кинопарка, привлекать туристов, благотворителей, деятелей культуры и искусства и способствовать укреплению доверия граждан и общества к услугам Кинопарка.

1. **Принципы обслуживания посетителей**

Концепция гостеприимства обязывает Исполнителей ориентироваться в своей работе на потребности посетителей и соблюдать следующие принципы:

2.1. **Дружелюбие и клиентоориентированность.**

Исполнители должны быть доброжелательны, вежливы и клиентоориентированы, выражая этот принцип вербально и невербально.

2.2. **Информированность и открытость.**

Исполнители обязаны владеть полной информацией об услугах на всей территории Кинопарка и уметь оперативно предоставить ее посетителю. В том случае, если информации недостаточно, они обязаны предоставить ее, оперативно взаимодействуя с коллегами.

2.3. **Уважение к посетителю.**

Исполнители должны проявлять уважение к разнообразным особенностям и дополнительным потребностям посетителей, включая посетителей с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), и уметь с ними работать.

2.4. **Уважение к Кинопарку**.

Исполнители должны делать все для того, чтобы транслировать положительный образ Кинопарка, не допускать предоставления неверной информации и не выносить на обозрение посетителя негативные ситуации и рабочие конфликты.

**3. Общие правила обслуживания посетителей**

3.1. Исполнители должны соблюдать общепринятые этические нормы и правила делового поведения, быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, проявлять терпимость и уважение. Исполнители должны воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.

3.2. Исполнители при всех обстоятельствах взаимодействия с посетителями должны сохранять достоинство, уметь строить конструктивный диалог, приводящий к положительному для обеих сторон результату.

3.3. Исполнители должны воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Кинопарка.

3.4. **Внешний вид.**

3.4.1. Одежда, униформа и обувь Исполнителя должна быть чистой и опрятной. Униформа должна быть без пятен и соответствовать требованиям, указанным заказчиком. Исполнители должны носить бейдж с указанием наименования организации.

3.4.2. Волосы и тело должны быть чистыми, недопустим неприятный запах.

3.4.3. Защитные маски, при необходимости их использования, должны быть белого или черного цветов, допускается использование однотонных многоразовых масок, а также многоразовых масок с логотипом Кинопарка. Использование масок с узорами, стразами и иными декоративными элементами не допускается.

3.5. **Вербальная коммуникация.**

3.5.1. При встрече с посетителем, Исполнитель должен установить контакт с посетителем, расположив к себе собеседника, используя следующие методы общения:

* Приветственные слова «Добрый день / утро / вечер», «Мы рады приветствовать Вас в Кинопарке и готовы предложить Вам следующие услуги» и др.;
* Пожелание хорошего дня / настроения / времяпрепровождения на территории Кинопарка;
* Сделать комплимент;
* Выявить потребность посетителя, уточнив какие услуги его интересуют;
* Проинформировать обо всех актуальных для посетителя услугах и возможностях их использования;
* Провести необходимый инструктаж посетителю.
  + 1. В случае образования очереди на пользование услугами, Исполнитель должен предпринимать меры по уменьшению очереди (информирование посетителей о возможности пользования данной услугой в другом месте, где нет очереди и др.)
    2. По завершении пользования услугой Исполнитель должен завершить контакт с посетителем, используя следующие методы общения:
* Поблагодарить посетителя за выбор Кинопарка и за пользование услугами Кинопарка;
* Поинтересоваться у посетителя всё ли ему понравилось, и выяснить, были ли какие-то недочеты в оказанной услуге, принять их к сведению и сообщить дежурному администратору, а также сообщить посетителю, что эти недочёты приняты к сведению и будут приняты меры по их устранению;
* Попрощаться, пожелав хорошего утра / дня /вечера и пригласив воспользоваться услугой Кинопарка снова и сообщить о том, что Исполнители будут рады видеть посетителя вновь.

3.5.2. Исполнителю недопустимо употреблять фразы:

* «Я не знаю». Если Исполнитель не владеет запрашиваемой информацией, он должен использовать формулировку: «Для того, чтобы ответить на ваш вопрос, мне потребуется некоторое время».
* Указующие фразы. Например: «Успокойтесь, пожалуйста!». Исполнитель должен использовать приемы, описанные в разделе 4. Настоящего Регламента.
* «Я этим не занимаюсь!». Если Исполнитель не может помочь посетителю, ему необходимо обратиться за помощью к коллегам. Для объяснения своих действий посетителю, Исполнитель должен использовать формулировку: «Для того, чтобы ответить на ваш вопрос, мне потребуется помощь коллег».
* Повышение голоса недопустимо.

3.6. **Невербальная коммуникация.**

3.6.1. Мимика, жесты, интонация Исполнителя должны выражать внимание и искреннюю заинтересованность к посетителю.

3.6.2. Исполнитель не должен допускать угрюмого, хмурого выражения лица, безразличия к посетителю, улыбка и позитивный настрой приветствуется.

3.6.3. Недопустимое невербальное поведение:

* Жесты, интонация и мимика, которые выражаются как проявление агрессии: излишне громкая речь; жесты и движения, которые нарушают личное пространство человека; враждебная мимика и т.д.
* Жесты, интонация и мимика, которые выражаются как стремление к превосходству: ироничное выражение лица; нарочито указующие жесты; излишне громкая или излишне тихая речь, при которой человек вынужден прислушиваться, «нависающие» позы.

3.7. **Поведение на месте исполнения обязанностей.**

3.7.1. В присутствии посетителей Исполнители не должны обсуждать профессиональные, рабочие и личные проблемы.

3.7.2. Не допускается прием пищи на рабочем месте, при этом допускается употребление воды.

**4. Рекомендации в случае возникновения конфликтных ситуаций**

При возникновении конфликтной ситуации с участием посетителя, Исполнитель должен придерживаться следующего алгоритма:

4.1. Если посетитель выражает недовольство работой Исполнителя или работой всего Кинопарка, сохраняйте спокойствие и скажите: «Извините, мы обязательно учтем Ваше пожелание для улучшения работы Кинопарка». Если недовольство носит обобщенный характер («вот раньше было лучше») сохраняйте спокойствие и не вступайте с ним в диалог.

4.2. В случае возникновения конкретных жалоб или пожеланий со стороны посетителя:

• Сохраняйте спокойствие. Говорите уверенно, не повышайте голос.

• Внимательно выслушайте посетителя, не перебивайте. Четко выясните: что, где, когда случилось.

• Извинитесь. Иногда этого бывает достаточно, чтобы рассерженный человек успокоился.

• Выясните суть претензии посетителя, внимательно выслушайте его.

4.3. В случае необходимости, задать уточняющие вопросы для получения более полной информации о сложившейся ситуации. Для уточнения информации Исполнитель может, в том числе использовать следующие фразы: «Правильно ли я Вас понимаю, что…?», «Не могли бы Вы уточнить…» и т.п.

4.4. Сообщить посетителю, какие действия планируется предпринять для разрешения проблемы и сколько это потребует времени.

4.5. Решить проблему.

4.6. Выразить искреннее сожаление тому, что посетитель получил негативный опыт и принести извинения за произошедшее.

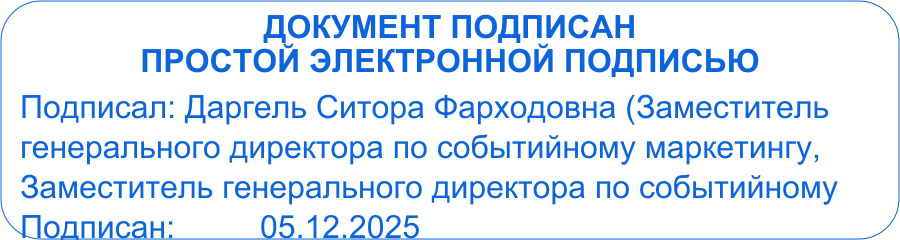
4.7. Поблагодарить посетителя за проявленное терпение. В зависимости от ситуации, Исполнитель должен заверить, что Кинопарк сможет избежать повторения конфликтной ситуации в дальнейшем.

4.8. В случае, если помочь посетителю не представляется возможным, Исполнитель должен связаться с дежурным администратором и доложить о ситуации, после чего Исполнитель может предоставить посетителю возможность оставить обращение в письменном виде в «Книге отзывов» и обеспечить комфортные условия для написания: предложить ручку, возможность присесть и т.д. О письменном отзыве посетителя Исполнитель должен проинформировать своего непосредственного руководителя и дежурного администратора.

4.9. При работе с разрешением конфликтной ситуации Исполнитель должен предпринять все меры к тому, чтобы исключить возможность участия в нём других посетителей.

**Регламент качества обслуживания посетителей и гостеприимства согласовываем:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **АНО «Кинопарк»**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |  | **Исполнитель**  **Наименование организации**  **Должность**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |



1. В случае начисления неустойки Заказчиком прикладывается ее расчет. [↑](#footnote-ref-1)