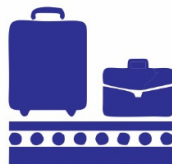


# REGULI ȘI STANDARDE PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE HANDLING LA SOL LA AEROPORTUL INTERNAȚIONAL *AVRAM IANCU* CLUJ R.A.



## Cuprins

<b>1. CONSIDERAȚII INTRODUCATIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIȚII.....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBIECT.....</b>	<b>4</b>
<b>4. CERTIFICAT DE AUTORIZARE ȘI CERINȚE SPECIALE.....</b>	<b>4</b>
<b>5. OBLIGAȚIILE FURNIZORILOR DE HANDLING .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1. Obligații generale: .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2. Obligații privind vehicule și echipamente ale Furnizorilor de handling.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3. Obligații privind personalul Furnizorilor de handling.....</b>	<b>10</b>
<b>6. INFORMAȚII REFERITOARE LA OPERAȚIUNI ȘI SERVICII AEROPORTUARE ..</b>	<b>13</b>
<b>7. UTILIZAREA INFRASTRUCTURII AEROPORTUARE.....</b>	<b>14</b>
<b>8. OBLIGAȚII PRIVIND SECURITATEA PE AEROPORT .....</b>	<b>18</b>
<b>9. OBLIGAȚII PRIVIND SMS PE AEROPORT.....</b>	<b>19</b>
<b>10.CERINȚE DE MEDIU .....</b>	<b>21</b>
<b>11.ASIGURARE, DESPĂGUBIRI, RĂSPUNDERE, SITUAȚIE FINANCIARĂ.....</b>	<b>21</b>
<b>12.ÎNCETAREA APLICABILITĂȚII PREZENTELOR REGULI.....</b>	<b>22</b>
<b>13.LEGISLAȚIE APLICABILĂ.....</b>	<b>23</b>
<b>14.SERVICII MINIMALE .....</b>	<b>23</b>
<b>15.RAPORTĂRI ȘI ÎNREGISTRĂRI.....</b>	<b>24</b>
<b>16.AUDITĂRI .....</b>	<b>24</b>
<b>17.TARIFE .....</b>	<b>25</b>
<b>18.SANȚIUNI.....</b>	<b>25</b>
<b>19.MODIFICARE.....</b>	<b>25</b>
<b>20.SOLUTIONAREA DIFERENDELOR.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXA 1 –LISTA SERVICIILOR DE HANDLING LA SOL (CONFORM ANEXEI A LA CONTRACTUL STANDARD IATA AHM 810 IANUARIE 2013).....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXA 2 – INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITATE A SERVICIILOR DE HANDLING LA SOL.....</b>	<b>44</b>

## 1. Considerații introductive

- A) Prezentul document definește Regulile care trebuie îndeplinite de orice Furnizor de handling care prestează servicii de handling la sol pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj.
- B) Scopul prezentului document este de a asigura transparență și reguli egale pentru toți Furnizorii de handling pe Aeroport, pentru a oferi cele mai bune servicii pasagerilor și companiilor aeriene.
- C) Aeroportul va asigura accesul Furnizorilor de handling pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj pe baza unor condiții relevante, obiective, transparente și nediscriminatorii în condițiile Directivei 96/67/CE și a RACR-APSH în măsura în care este necesar ca aceștia să furnizeze serviciile de handling pentru care sunt autorizați și permițând în acest fel o concurență echitabilă și reală.
- D) Furnizorii de handling vor participa în mod activ la procesul de implementare a regulilor de securitate și de siguranță pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj și se obligă să nu inițieze niciun fel de acțiune care ar putea să prejudicieze sau să afecteze desfășurarea operațiunilor pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj.
- E) Prezentele Reguli stabilesc termenii în care vor fi îndeplinite obligațiile și responsabilitățile Furnizorilor de handling pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj în activitatea de prestare a serviciilor de handling la sol.
- F) Furnizorul de handling se obligă să se conformeze cu Regulile și obligațiile expuse prin prezentul document. Furnizorul de handling va avea în vedere orice alte obligații care pot să îi revină pe parcursul desfășurării serviciilor de handling la sol conform cu obligațiile impuse de legislația în domeniu sau de alte norme /reguli/decizii aferente serviciilor pe care le prestează, dar și ca urmare a sesizării de către Aeroport a unor neconformități în prestarea serviciilor
- G) Prezentele Reguli completează și primează asupra oricăror alte înțelegeri (scrise sau nescrise) între Aeroport și Furnizorul de handling în privința prestării serviciilor de handling la sol pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj.

## 2. Definiții

În cadrul prezentelor Reguli următoarele definiții vor fi aplicabile: „Aeroport” sau „Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj” înseamnă Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj RA.

- 2.1. „Autoritatea Aeronautică” înseamnă Autoritatea Aeronautică Civilă Română.
- 2.2. „Certificat de autorizare” înseamnă certificat de autorizare emis de Autoritatea Aeronautică pentru furnizarea Serviciilor de handling la sol pe Aeroport.
- 2.3. „Directiva 96/67/CE” înseamnă Directiva 96/67/CE a Consiliului din 15 octombrie 1996 privind accesul la piața serviciilor de handling la sol în aeroporturile Comunității (JO L 272, 25.10.1996), cu modificările și completările ulterioare.

- 2.4. „Furnizor de handling” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care prestează pentru sine (handling propriu) sau unor terțe părți una sau mai multe categorii de servicii de handling la sol.
- 2.5. „Handling propriu” înseamnă situația în care un Utilizator al Aeroportului realizează pe cont propriu una sau mai multe categorii de servicii de handling la sol și nu încheie un contract de orice natură cu o parte terță pentru furnizarea acestor servicii. În sensul acestei definiții, Utilizatorii Aeroportului nu trebuie considerați ca fiind părți terțe dacă (i) unul deține procentul majoritar de acțiuni la celălalt sau (ii) un singur organism are procentul majoritar la fiecare.
- 2.6. „Planul de acțiune pentru situații de urgență” înseamnă Planul de acțiune pentru situații de urgență al Aeroportului Internațional „Avram Iancu” Cluj.
- 2.7. „Reguli” înseamnă Regulile și standardele pentru prestarea serviciilor de handling la sol pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj.
- 2.8. „RACR-APSH” înseamnă Reglementarea aeronautică civilă română din 9 mai 2007 privind accesul pe piața serviciilor de handling la sol pe aeroporturi-RACR-APSH, ediția 03/2007, cu modificările și completările ulterioare.
- 2.9. „Servicii de handling la sol” înseamnă serviciile furnizate Utilizatorilor Aeroportului, pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj conform descrierii din Anexa 1 – Lista serviciilor de handling la sol.
- 2.10. „SMS” înseamnă Sistem de Management al Siguranței al Aeroportului Internațional „Avram Iancu” Cluj.
- 2.11. „Utilizator al Aeroportului” înseamnă orice persoană fizică sau juridică responsabilă pentru transportul pe calea aerului a pasagerilor, corespondenței și/sau mărfurilor, de la sau la Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj.

### **3. Obiect**

- 3.1. Prezentul document stabilește regulile și standardele pentru furnizarea de servicii de handling la sol pe Aeroportul Internațional „Avram Iancu” Cluj și se aplică tuturor Furnizorilor de handling la sol ce prestează servicii de handling la sol pe Aeroport.

### **4. Certificat de autorizare și cerințe speciale**

Furnizorii de handling trebuie:

- 4.1. Să dețină un certificat de autorizare valabil, emis de Autoritatea Aeronautică în conformitate cu Ordinul Ministrului Transporturilor nr. 1236 / 17.11.2015 pentru aprobarea Reglementării aeronautice civile române privind autorizarea agenților aeronautici de handling RACR-AD-AAH, ediția 2/2015 și PIAC-AD-AAH ed. 1/2016 sau certificate echivalente emise de organisme abilitate din alte state ale Uniunii

Europene pentru toate serviciile prestate de către Furnizorul de handling, certificate recunoscute sau acceptate de către Autoritatea Aeronautică;

- 4.2.** Să facă dovada implementării unui sistem de management al siguranței la nivelul organizației în conformitate cu cerințele Anexei 19 – ICAO Ediția 1/2013, ICAO Doc 9859 Ediția în vigoare, Regulamentului UE 216/2008 și ale Regulamentului UE 139/2014 EASA;
- 4.3.** Să dețină un program de securitate aeronautică acceptat de Aeroport, întocmit în conformitate cu prevederile Programului Național de Aviație Civilă și cu procedurile aprobate de Autoritatea Aeronautică Civilă din România. Furnizorul de handling trebuie să facă dovada faptului că angajații proprii cunosc prevederile programului și respectă programele de securitate aviatică a companiilor aeriene pentru care prestează servicii de handling la sol;
- 4.4.** Să dețină un Manual Operațional/Handling care să includă detaliat modul de desfășurare al serviciilor pe care le prestează pentru fiecare activitate pe care o desfășoară;
- 4.5.** Să dețină un sistem de management al calității, definit prin Manualul Sistemului de Management al Calității pentru Furnizorul de handling, iar sistemul să fie implementat la nivelul organizației sale;
- 4.6.** Furnizorul de handling are obligația să dispună de capacități financiare, tehnice și operaționale adecvate specificului activității sale, inclusiv de personalul necesar, pentru a îndeplini cerințele de siguranță și securitate conform reglementărilor aeronautice aplicabile.
- 4.7.** Să facă dovada că deține suficient personal pentru asigurarea activităților de coordonare, inspecție și control a activității. Totodată trebuie să dețină o structură care să confirme funcționarea proceselor în cadrul organizației;
- 4.8.** Să dețină un Sistem de Pregătire a Personalului pe specializări;
- 4.9.** Să respecte întocmai prevederile Programului de Securitate al Aeroportului, Procedurile de securitate, Procedurile operaționale și de siguranță, dispozițiile Comitetului de Securitate al Aeroportului, Comitetului de Siguranță al Aeroportului, Comitetului Utilizatorilor și Operațional;
- 4.10.** Să încheie o asigurare privind răspunderea civilă pentru daune provocate terților ca urmare a nerespectării ori a îndeplinirii defectuoase a activităților prestate în valoare minimă de 1.500.000 euro;
- 4.11.** Să dețină un plan de răspuns la urgențe privind producerea unui accident de aviație civilă pe Aeroport și pentru incidentele care implică bunuri periculoase declarate sau nedeclarate, precum și pentru alte incidente, corelat cu planul de răspuns la urgențe al Aeroportului;
- 4.12.** Să dețină protocoale încheiate cu companiile aeriene pentru îndepărtarea aeronavelor în cazul imobilizării accidentale a acestora pe suprafața de mișcare a Aeroportului – în cazul reprezentării companiei pe Aeroport;
- 4.13.** În cazul preluării activității de prestare a serviciilor de handling la sol pentru anumiți operatori aerieni de la un alt Furnizor de handling pe Aeroport, noul Furnizor de handling va prezenta un program de preluare treptată a activității astfel încât să nu fie periclitată siguranța operațiunilor pe Aeroport și nici prejudiciată imaginea Aeroportului;

- 4.14.** În cazul în care activitatea Furnizorului de handling cunoaște o dezvoltare accelerată ca urmare a creșterii numărului de operatori aerieni deserviți sau ca urmare a creșterii numărului de destinații și frecvențe, Furnizorul de handling are obligația să prezinte măsuri privind diminuarea riscului datorat creșterii rapide a organizației sale.

## **5. Obligațiile Furnizorilor de handling**

### **5.1. Obligații generale:**

- 5.1.1.** Aeroportul este deschis 24 de ore pe zi. Furnizorul de handling va trebui să fie capabil să presteze servicii de handling la sol pe Aeroport 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an.
- 5.1.2.** Furnizorul de handling trebuie să obțină o autorizație din partea Aeroportului înainte de a începe prestarea de servicii de handling la sol pe Aeroport. Pentru evitarea oricărui dubiu, Furnizorul de handling va putea presta serviciile de handling la sol pentru care este autorizat în conformitate cu acordul de utilizare a infrastructurii aeroportuare încheiat în acest scop cu Aeroportul;
- 5.1.3.** Aeroportul și Furnizorul de handling au datoria de a se informa reciproc în legătură cu apariția unor circumstanțe speciale (forță majoră sau alte circumstanțe), care ar putea afecta în mod semnificativ activitatea operațională generală sau nivelul standardului impus pentru serviciile aeroportuare;
- 5.1.4.** Furnizorul de handling va colabora cu Aeroportul pentru ca serviciile de handling să fie furnizate pasagerilor și companiilor aeriene la un nivel calitativ înalt, care să asigure păstrarea bunei reputații și imaginii Aeroportului;
- 5.1.5.** Furnizorul de handling trebuie să dețină certificatul de standard ISO 9001. Totodată Furnizorul de handling trebuie să dispună de un sistem de management al calității în vigoare. Aeroportul își rezervă dreptul de a efectua audituri ale sistemului de control de calitate al Furnizorului de handling în conformitate cu legislația națională și UE.
- 5.1.6.** Furnizorul de handling garantează că deține expertiza și calificările necesare pentru efectuarea serviciilor de handling enumerate în certificatul său de autorizare.
- 5.1.7.** Furnizorul de handling va transmite Aeroportului numerele de telefon mobil și adresele de e-mail ale managementului său operațional de pe Aeroport care vor fi folosite pentru rezolvarea problemelor 24 de ore pe zi și pentru furnizarea de informații generale sau operaționale. În caz de orice modificări sau înlocuiri ale persoanelor din managementul operațional al Furnizorului de handling, acestea vor fi comunicate către Aeroport în maxim 24h.
- 5.1.8.** Furnizorul de handling participă la întâlnirile grupurilor de lucru sau comitetelor pentru cooperarea cu Aeroportul în vederea asigurării fluxurilor eficiente a traficului aerian și a operațiunilor aeriene, a garantării unor standarde înalte de siguranță, cât și pentru a se asigura o bună cooperare în relațiile cu Aeroportul.
- 5.1.9.** În cazul în care există reclamații din partea unui operator aerian și/sau din partea pasagerilor cu privire la nivelul calitativ al serviciilor de handling prestate de către Furnizorul de handling, Aeroportul poate solicita printr-o notificare scrisă oricărui alt

Furnizor de handling pe Aeroport să efectueze servicii de handling la sol pentru compania aeriană în cauză până la clarificarea situației cu operatorul aerian. Costurile prestării serviciilor respective vor fi suportate în mod direct fără drept de contestare de către Furnizorul de handling care nu și-a îndeplinit în mod corespunzător obligațiile cu privire la prestarea serviciilor de handling pe Aeroport;

- 5.1.10.** Furnizorul de handling nu va permite unei terțe persoane să presteze serviciile de handling la sol, în locul sau în numele acestuia, fără acordul scris al Aeroportului. Cu toate acestea, atunci când o terță persoană prestează serviciile de handling la sol în numele Furnizorului de handling, prezentele Reguli pentru prestarea serviciilor de handling la sol, îi vor fi aplicabile în integralitatea lor, Furnizorul de handling ramanand pe deplin responsabil pentru indeplinirea corespunzatoare a tuturor obligatiilor aferente serviciilor de handling;
- 5.1.11.** Pentru fiecare serviciu de handling în parte, Furnizorul de handling are obligația să întocmească un raport ori de câte ori se va înregistra o întârziere, cu următoarele mențiuni: număr zbor, data, ora, serviciul de handling prestat, timp de întârziere, personal implicat în activitate, cauza. Aceste rapoarte vor fi întocmite atât pentru întârzieri, cât și pentru încălcarea oricărui indicator de performanță și calitate a serviciilor de handling la sol. Indicatorii de performanță și calitate se găsesc în Anexa 2 – Indicatori de performanță și calitate a serviciilor de handling la sol. Centralizarea acestor rapoarte, se va transmite de către furnizorul de handling în data de 30/31 a lunii în curs la secretariatul Aeroportului;
- 5.1.12.** Furnizorul de handling trebuie să asigure informarea Aeroportului cu privire la orice amendament ce urmează a fi adus oricărui document aprobat/avizat de Aeroport, înainte ca aceasta să se producă. În acest sens, Furnizorul de handling va transmite modificările propuse asupra unui document aprobat/avizat de Aeroport, către acesta, în vederea aprobării/avizării. De asemenea, Furnizorul de handling trebuie să se asigure că modificările pe care le propune sunt în conformitate cu standardele, regulile, procedurile, legislația națională și internațională, cât și cu cerințele Aeroportului aplicabile activității sale;
- 5.1.13.** Manualele/documentațiile și procedurile operaționale proprii ale Furnizorului de handling trebuie să fie stabilite în acord cu specificul Aeroportului relativ la:
- Fluxurile de pasageri - modul de asigurare a serviciilor pentru pasageri, începând cu preluarea acestora (informarea/adresarea), însoțirea la/de la aeronavă, îmbarcarea/debarcarea în/din aeronavă, introducerea în sălile de grupare;
  - Handling-ul bagajelor de cală, începând cu etichetarea, întocmirea documentației necesare, supervizarea transportului bagajelor la aeronavă și supervizarea încărcării acestora în aeronavă, întocmirea LIR-ului;
  - Handling-ul rampă, privind operațiunile de deservire a aeronavelor;
  - Manipularea și transportul bunurilor periculoase;
  - Evidența vehiculelor/echipamentelor de deservire (mentenanța, autorizarea și verificările acestora);
  - Circulația pe suprafața de mișcare;
  - Siguranța activităților operaționale;

- Acțiuni pentru situații de urgență în cazul unui accident de aviație;
- Acțiuni pentru situații de urgență în cazul acțiunilor de salvare și PSI.

## **5.2. Obligații privind vehicule și echipamente ale Furnizorilor de handling**

- 5.2.1.** Echipamentele, utilajele, sistemele și instalațiile utilizate pentru activitățile de handling la sol trebuie să corespundă specificațiilor tehnice și cerințelor operaționale prevăzute în AHM (Airport Handling Manual – IATA), ediția în vigoare, precum și să fie autorizate sau acceptate în prealabil de Autoritatea Aeronautică conform reglementărilor specifice;
- 5.2.2.** Furnizorul de handling este obligat să dețină un număr suficient de echipamente pentru a putea desfășura activitățile pentru care s-a angajat contractual, astfel încât să poată respecta Regulile și timpul alocat de către operatorul aerian pentru deservirea aeronavelor per turn-around;
- 5.2.3.** Furnizorul de handling trebuie să dețină și să mențină un program de mentenanță pentru echipamente și facilități, să dețină o structură autorizată care să efectueze mentenanța pentru acestea sau să dețină un contract de mentenanță în acest sens, precum și să dețină un sistem de evidență și de înregistrări ale stării tehnice a acestora, iar operatorii echipamentelor trebuie să fie pregătiți corespunzător și să dețină avizele, autorizațiile sau atestările necesare în conformitate cu legislația națională;
- 5.2.4.** Furnizorul de handling are obligația de a deține stații radio sol-sol compatibile cu sistemul TETRA al Aeroportului și de a încheia un acord de utilizare a infrastructurii aeroportuare și protocol de confidențialitate TEA 2 cu Aeroportul în scopul utilizării acestora;
- 5.2.5.** Furnizorul de handling este obligat să aloce suficiente resurse financiare pentru eliberarea certificatelor de radiotelefonie și utilizarea frecvențelor radio pe Aeroport;
- 5.2.6.** Vehiculele și echipamentele Furnizorului de handling nu vor fi introduse în Aeroport de către sau în numele Furnizorului de handling fără o aprobare în prealabil din partea Aeroportului. Toate vehiculele sau echipamentele introduse în incinta Aeroportului de către sau în numele Furnizorului de handling trebuie să fie doar în scopul prestării serviciilor de handling la sol pentru Utilizatorii Aeroportului cu care furnizorul are încheiate contracte sau pentru handling propriu;
- 5.2.7.** Furnizorul de handling trebuie să dețină instrucțiuni și proceduri pentru fiecare tip vehicule/echipamente de deservire, care să conțină atribuțiile personalului de sol pentru toate tipurile de operațiuni desfășurate pe Aeroport, precum și modul de operare al echipamentelor;



- 5.2.8.** Mijloacele de transport a pasagerilor de la aeronavă la terminal/terminal la aeronavă trebuie să fie dotate cu uși pe ambele părți, având capacitatea de a se înclina pentru a facilita accesul pasagerilor;
- 5.2.9.** Mijloacele de deservire aeronave (echipamentele, utilajele pentru prestarea serviciilor de handling sol) trebuie să dețină verificarea tehnică efectuată la zi, asigurarea pentru despăgubire terți în vigoare și să fie destinate activității de aviație conform cerințelor AHM (Airport Handling Manual – IATA);
- 5.2.10.** Dirijarea, poziționarea sau parcare vehiculelor și echipamentelor Furnizorului de handling pe platformă și pe celelalte suprafețe de mișcare ale Aeroportului trebuie să se facă de către personalul propriu și să fie supuse în permanență controlului/supravegherii de către Aeroport, iar personalul de handling trebuie să respecte toate reglementările referitoare la astfel de vehicule și echipamente și mișcarea acestora pe Aeroport;
- 5.2.11.** Furnizorul de handling trebuie să parcheze echipamentele și vehiculele disponibile numai în zona specificată de Aeroport și marcată corespunzător, respectând legislația și regulamentele locale, iar în perioada efectuării operațiunilor de dezapezire, Furnizorul de handling trebuie să reamplaseze echipamentele neutilizate într-o zonă indicată de Aeroport;
- 5.2.12.** Furnizorul de handling trebuie să notifice imediat Aeroportului orice defect sau funcționare necorespunzătoare a oricărui echipament, utilaj, sistem sau instalație proprie utilizată pentru activitățile de handling la sol precum și cu privire la funcționarea necorespunzătoare a oricărui echipament, instalație sau sistem din Aeroport;
- 5.2.13.** Furnizorul de handling va lua măsuri imediate de remediere a defecțiunilor echipamentelor/vehiculelor pe care le utilizează în prestarea serviciilor de handling la sol. În cazul în care aceste măsuri nu pot fi implementate, Furnizorul de handling va scoate pe propria cheltuială echipamentul/vehiculul din zona restricționată a Aeroportului;
- 5.2.14.** Furnizorul de handling trebuie să utilizeze numai echipamente și utilaje adecvate, marcate cu logo-ul organizației sale. Furnizorul de handling va notifica în scris administrația Aeroportului cu privire la toate vehiculele și echipamentele utilizate în activitatea de prestare de servicii de handling la sol, cu privire la specificațiile și starea acestora. Toate vehiculele și echipamentele Furnizorului de handling trebuie să respecte *Regulile de trafic și IATA AHM 913 -Cerințe de securitate de bază pentru aeronave la sol și echipamente de sprijin*;
- 5.2.15.** Furnizorul de handling va sista efectuarea operațiunilor de handling pe timpul condițiilor meteorologice nefavorabile (orajelor) conform celor specificate în procedurile operaționale ale Aeroportului.
- 5.2.16.** Furnizorul de handling nu va face nicio intervenție la sistemele Aeroportului.

### **5.3. Obligații privind personalul Furnizorilor de handling**

- 5.3.1.** Furnizorul de handling trebuie să facă dovada implementării unui program de pregătire pentru personalul propriu, în care să fie incluse pregătirea inițială și cea recurentă și care să garanteze că angajații implicați în operațiunile de la sol cunosc și respectă în totalitate cerințele Regulamentului UE 216/2008 și a Regulamentului UE 139/2014;
- 5.3.2.** Furnizorul de handling trebuie să facă dovada că are desemnat un responsabil:
- pentru dezvoltarea, implementarea și ținerea la zi a procedurilor operaționale și a documentelor pentru operațiunile desfășurate;
  - pentru implementarea și operarea sistemului de management al siguranței (SMS) și managementul calității, privind operațiunile desfășurate;
  - cu auditul/controlul intern pentru funcțiile operațiunilor la sol desfășurate, care să furnizeze Aeroportului necesarul de informații pentru acțiunile corective necesare și pentru îmbunătățirile necesare a fi create și implementate;
  - care să controleze aeronava în vederea identificării avariilor la sosire sau înainte de decolare, dacă este cazul;
  - pentru supervizarea operațiunilor la rampă, dacă este cazul;
  - pentru fiecare funcție specifică întocmirii *load instruction report* (LIR);
- 5.3.3.** Personalul Furnizorului de handling de la rampă trebuie să respecte și să fie instruit cu privire la securitatea și sănătatea în muncă, la reglementările privind bunurile periculoase, la reglementările privind siguranța aeronautică și să fie autorizat cu privire la operarea echipamentelor specifice de la rampă, documentele doveditoare putând fi consultate de Aeroport la cererea sa;
- 5.3.4.** Furnizorul de handling are obligația să respecte Normele de Protecția Muncii și P.S.I. pe Aeroport și de a lua toate măsurile pentru evitarea incidentelor și accidentelor de orice natură;
- 5.3.5.** Furnizorul de handling are obligația de a furniza echipamente de protecție specifice funcției, inscripționate pentru tot personalul angajat, corespunzător cu munca prestată;
- 5.3.6.** Furnizorul de handling se va asigura că persoanele cu responsabilități direct implicate în procesul de furnizare a serviciilor de handling la sol cunosc suficient de bine limba engleză și sunt complet familiarizați cu terminologia aviației civile în limba engleză folosită la locul de muncă;
- 5.3.7.** Furnizorul de handling este obligat să dețină suficient personal astfel încât standardele de calitate în prestarea serviciilor de handling la sol să fie respectate;
- 5.3.8.** Personalul furnizorului de handling este responsabil pentru păstrarea și manipularea în condiții de siguranță a vehiculelor și echipamentelor. Totodată, trebuie să se asigure că toate vehiculele și echipamentele sunt manipulate și depozitate într-o așa manieră încât să nu cauzeze prejudicii, pierderi, deteriorări sau deces persoanelor sau să cauzeze daune proprietății ori mediului înconjurător;
- 5.3.9.** Personalul furnizorului de handling trebuie să se asigure că toate vehiculele și echipamentele sunt într-o stare bună de funcționare, că acestea respectă toate standardele aplicabile la nivelul Uniunii Europene. Furnizorul de handling trebuie să se asigure că toate vehiculele și echipamentele pentru prestarea serviciilor de handling

la sol și deplasare pe suprafețele de mișcare sunt folosite de către operatori instruiți și calificați în mod corespunzător;

- 5.3.10.** Furnizorul de handling este obligat să asigure instruirea personalului pentru utilizarea tuturor mijloacelor și echipamentelor date în exploatare și să verifice însușirea cunoștințelor prin teste scrise și probe practice;
- 5.3.11.** Furnizorul de handling este responsabil pentru supravegherea constantă a angajaților săi atunci când prestează servicii la Aeroport. Furnizorul de handling este responsabil pentru orice neregulă sau încălcare comisă de către personalul său la Aeroport și nu va fi exonerat de această răspundere atunci când neregularitatea sau încălcarea a fost comisă fără cunoștința acestuia sau împotriva voinței sale.
- 5.3.12.** Furnizorul de handling trebuie să se asigure că angajații săi:
- Sunt familiarizați cu factorii periculoși și nocivi existenți și posibilele riscuri la locul de muncă;
  - Se conformează în mod corespunzător și pe deplin cu siguranța la incendiu, cu securitatea muncii, cu regulile sanitare și de igienă, cu cerințele de securitate aeronautică;
  - Dezvoltă atitudinea conștientă în domeniul siguranței la efectuarea oricăror acțiuni aeroportuare;
- 5.3.13.** Programul de pregătire a personalului Furnizorului de handling trebuie să includă cel puțin următoarele elemente de siguranță, cu respectarea în totalitate a cerințelor Regulamentului UE 216/2008 și a Regulamentului UE 139/2014:
- Managementul siguranței, identificarea pericolelor, consecințelor pericolelor și riscurile asociate acestor pericole, precum și modul de atenuare/diminuare a riscurilor;
  - Reguli de circulație pe suprafața de mișcare;
  - Rolul și importanța factorului uman în activitatea aeronautică;
  - Reguli și reglementări aeronautice privind managementul platformei și siguranța pe platformă;
  - Raportarea accidentelor și incidentelor sau a neconformităților de aviație civilă conform RACR-REAC;
  - Reguli de protecția mediului și a personalului;
  - Riscurile asociate pericolelor de la locul de muncă;
  - Cunoștințe generale despre tipurile de aeronave care urmează a fi deservite pe Aeroport;
  - Reguli privind întreținerea, verificarea și operarea echipamentelor de lucru;
  - Reguli privind întreținerea locului de muncă;
  - Reguli privind situațiile de urgență;
- 5.3.14.** Furnizorul de handling este obligat să facă dovada că angajații săi sunt autorizați pentru handlingul bunurilor periculoase după cum este definit în IATA AHM 310/345/381/382/630, Instrucțiunile Tehnice ICAO și Reglementările IATA privind bunurile periculoase;
- 5.3.15.** Furnizorul de handling trebuie să funcționeze în conformitate cu reglementările IATA AHM 611 – “Siguranța Zonei Aeroportuare – obiective de pregătire” și IATA AHM 613 – “Handlingul de Rampă și Proceduri de încărcare – pregătire și calificări”;

- 5.3.16.** Furnizorul de handling este obligat să efectueze instructajul personalului în vederea cunoașterii și respectării regulamentului de acces și de circulație în incinta Aeroportului, precum și celelalte regulamente interne, înainte de începerea efectuării serviciilor;
- 5.3.17.** Personalul Furnizorului de handling este obligat să cunoască reglementările și procedurile operaționale ale Aeroportului, cât și ale companiilor aeriene pentru care va presta serviciile de handling;
- 5.3.18.** Personalul desemnat al Furnizorului de handling, cu drept de acces, trebuie să cunoască regulile de siguranță pe suprafața de mișcare a Aeroportului;
- 5.3.19.** Incapacitatea Furnizorului de handling de a asigura minimul de personal pentru prestarea serviciilor de handling la sol va constitui neconcordanță cu clauzele contractuale stabilite prin acordul de utilizare a infrastructurii aeroportuare și va putea duce la penalități;
- 5.3.20.** Furnizorul de handling trebuie să se asigure că în prestarea serviciilor de handling pasageri, aceștia vor fi îmbarcați/debarcați conform standardelor aplicabile;
- 5.3.21.** Furnizorul de handling / personalul Furnizorului de handling desemnat pentru asemenea activități, trebuie să cunoască procedurile de siguranță privind ancorarea încărcăturilor cargo;
- 5.3.22.** Furnizorul de handling / personalul Furnizorului de handling desemnat pentru asemenea activități, este obligat să cunoască procedurile de încărcare în containere și cale, să cunoască handling-ul încărcăturilor speciale/ agabaritice / atipice și să cunoască sistemul de raportare a neregularităților în sistemul de încărcare;
- 5.3.23.** Furnizorul de handling / personalul Furnizorului de handling desemnat pentru asemenea activități, trebuie să se asigure de ancorarea corectă a încărcăturii și de închiderea calei înainte de decolare conform cerințelor stabilite;
- 5.3.24.** Personalul Furnizorului de handling din zona de manipulare a bagajelor are obligația de a îndepărta orice etichetă neconformă de pe bagajele care urmează a fi încărcate, pentru a facilita scanarea etichetelor de pe bagaje conform procedurii locale;
- 5.3.25.** Furnizorul de handling are obligația ca angajații proprii care conduc vehicule sau manevrează echipamentele la rampă să obțină permise de circulație care îi autorizează în acest sens la deplasarea pe aeroport, de la Aeroport;
- 5.3.26.** Personalul Furnizorului de handling trebuie să cunoască și să respecte faptul că în afara zonelor special amenajate pentru acest scop, fumatul este strict interzis în zona aeroportuară. Totodată, se va cunoaște și respecta cu strictețe de întregul personal al Furnizorului de handling obligația conform căreia concentrația permisă de alcool în sânge în zona aeroportuară este zero. În cazul încălcării acestor reguli Furnizorul de handling este obligat să predea permisul de acces al persoanei care a încălcat regulile.
- 5.3.27.** Programele de pregătire ale Furnizorului de handling privind serviciile de curățenie la aeronave trebuie să cuprindă următoarele aspecte:
- Curățenia completă a cabinei, curățirea minuțioasă a toaletelor, a culoarelor, aranjarea cabinei, schimbarea huselor tetierelor și ale pernelor, înlocuirea acestora se vor face la solicitarea companiilor aeriene;

- Furnizorii trebuie să fie pregătiți să înceapă curățenia din momentul în care a fost finalizată debarcarea pasagerilor;
- Curățenia trebuie efectuată în maxim 15 minute și trebuie să fie impecabilă;
- În cazul în care există întârzieri la aterizare, Furnizorul de handling va suplimenta personalul de la curățenie astfel încât să se efectueze curățenia în timpul avut la dispoziție și la standardele solicitate;
- Supervizorul Furnizorului de handling va verifica felul în care a fost efectuată curățenia pentru fiecare zbor, va menționa într-un proces verbal numele agenților de curățenie, ora la care au început și ora la care au terminat;
- Toate formalitățile necesare pentru debarasarea de resturile menajere din aeronavă și distrugerea acestora conform legislației în vigoare.

## **6. Informații referitoare la operațiuni și servicii aeroportuare**

- 6.1** Furnizorul de handling va furniza Aeroportului lista Utilizatorilor (companii aeriene) cu care intenționează să încheie contracte de prestare a serviciilor de handling la sol pe Aeroport. Acesta are obligația actualizării permanente a informațiilor cuprinse în această listă, respectiv companiile aeriene pentru care efectuează servicii de handling la sol pe Aeroport, ori de câte ori survin modificări, în termen de maxim 48h.
- 6.2** La cerere, Furnizorul de handling va transmite Aeroportului date despre companiile aeriene pentru care prestează servicii de handling pe Aeroport, de ex: numele companiei, nr. de înregistrare a companiei (cod de identificare fiscală sau numărul similar de înregistrare fiscală în străinătate) și adresa de facturare.
- 6.3** La cerere, Furnizorul de handling va informa Aeroportul despre numărul și tipul echipamentelor utilizate, cât și cu privire la orice modificări aduse acestor informații, care pot duce la identificarea unor noi necesități referitoare la spațiile de parcare și depozitare ale acestor echipamente.
- 6.4** Furnizorul de handling care prestează servicii de handling la sol de pasageri, mărfuri și poștă va transmite Aeroportului, în numele clienților companii aeriene, informații cu privire la fiecare zbor deservit, cum ar fi: MVT, DIV, LDM, PTM, PAL/CAL/PSM, PRL, BSM, LIR și orice alte informații suplimentare privind planificarea și operarea aeroportuară (ex: estimări de pasageri). Furnizorii de handling pot fi exceptați de la furnizarea unor astfel de informații doar în cazul în care compania aeriană a furnizat deja informațiile direct Aeroportului.
- 6.5** Cu excepția cazului în care altă metodă electronică este aprobată de Aeroport, informațiile solicitate conform punctului 6.4 vor fi furnizate prin schimbul electronic de date sub formă de mesaje SITA către adresa CLJAPXH.
- 6.6** Furnizorul de handling, care prestează servicii de handling de pasageri, mărfuri și poștă va transmite toate datele de trafic ale clienților lui, companii aeriene, în decurs de 48 ore de la plecarea/sosirea fiecărui zbor individual, utilizând sistemul stabilit de gestionare a datelor de trafic.
- 6.7** Pentru zborurile de aviație generală și neexcluzând prevederile articolului 6.4, următoarele informații trebuie transmise Aeroportului: numele companiei, detaliile de facturare (tara de origine, adresa companiei, adresa de e-mail), codul de înregistrare fiscală (CUI sau VAT) a companiei, detalii de identificare a aeronavei, MTOW,

numarul de inregistrare, AOC daca detine, planul de zbor, perioada cat va stationa, numele si datele de identificare ale echipajului si ale pasageriilor. Pentru zborurile care sosesc, informațiile privind pasagerii debarcați (adulți și copii), sunt de asemenea necesare. Pentru zborurile care pleacă, informațiile privind pasagerii îmbarcați (adulți și copii), sunt de asemenea necesare. Pentru zborurile de aviație generală când destinația zborului este „Ambulanta”, transport medical, Furnizorul de handling trebuie să informeze Aeroportul despre starea pacientului/pacientilor, dacă detin/e boli contagioase(boli transmisibile).

- 6.8** Aeroportul poate verifica informațiile transmise de Furnizorul de handling, prin orice mijloace, inclusiv prin raportare la datele colectate de Autoritatea Aeronautică, compania aeriană și/sau numărarea directă a pasagerilor îmbarcați și debarcați pe Aeroport. Furnizorul de handling va depune toate eforturile pentru a sprijini Aeroportul în identificarea motivelor pentru eventualele diferențe între informațiile furnizate de către Furnizorul de handling și informațiile obținute într-un alt mod de către Aeroport.

## **7. Utilizarea infrastructurii aeroportuare**

- 7.1.** Atunci când efectuează servicii de handling la sol pe Aeroport, furnizorul de handling va respecta următoarele reguli cu privire la utilizarea infrastructurii aeroportuare:
- Toate cerințele și reglementările legislative în vigoare cu privire la operațiunile aeroportuare și furnizarea de servicii de handling incluzând, dar nefiind limitate la reglementările Aeroportului în materie de securitate aeroportuară, siguranță și mediu;
  - Planul de Acțiune în Situațiile de Urgență (PASU) existent la Aeroport. Un exemplar al acestui document va fi transmis Furnizorului de handling după încheierea unui acord cu privire la utilizarea infrastructurii aeroportuare pentru prestarea serviciilor de handling la sol;
  - Toate procedurile operaționale ale Aeroportului ce privesc activitatea unui Furnizor de handling în terminale și la rampă;
  - Prezentele Reguli;
  - Alte legi și reglementări aplicabile, incluzând dar nefiind limitate la prevederi privind protecția mediului, standarde și cerințe privind condițiile de muncă;
  - Alte condiții și reglementări specifice sau generale existente pe Aeroport;
- 7.2.** Furnizorul de handling are obligația de a fi la curent cu toate modificările aduse Regulilor și reglementărilor relevante aplicabile pentru activitatea pe care o prestează și se va asigura de faptul că toți angajații sau sub-contractorii săi sunt informați cu privire la conținutul relevant al Regulilor și reglementările amintite;
- 7.3.** Furnizorul de handling are obligația de a se conforma indicațiilor Aeroportului cu privire la poziționarea echipamentelor atât din zona restricționată, cât și din zona publică. Aeroportul va aloca și va gestiona spațiile, facilitățile și infrastructura disponibilă la Aeroport de o manieră continuă și prin cooperarea cu Furnizorii de handling prezenți pe Aeroport;
- 7.4.** Aeroportul va informa Furnizorul de handling în avans, ori de câte ori este posibil, asupra proiectelor sau lucrărilor de extindere, conversie sau reparații ce pot afecta de

o manieră semnificativă operațiunile Furnizorului de handling pe Aeroport. Orice inconveniente sau întreruperi ale activității cauzate de proiectele sau lucrările anterior amintite vor fi considerate ca fiind inevitabile și de tolerat de către Furnizorul de handling. Pe de altă parte, Aeroportul va încerca să limiteze impactul negativ ce ar putea fi indus Furnizorului de handling de aceste proiecte sau lucrări și în cazul în care e necesar și posibil va pune la dispoziția Furnizorului de handling facilități echivalente;

- 7.5.** Companiile aeriene și Furnizorii de handling vor utiliza elementele de infrastructură centralizate ale Aeroportului, precum: sistemul de check-in pentru pasageri și bagaje, împreună cu echipamentele și sistemul computerizat de check-in, sistemul de transport al bagajelor din interiorul terminalelor plecări și sosiri și zona de sortare bagaje, platformele de îmbarcare/debarcare pasageri, spațiile destinate pentru parcare echipamentelor și vehiculelor utilizate pentru furnizarea serviciilor de handling, sistemul de alimentare cu apă, sistemul de alimentare cu energie electrică, sistemul de comunicații radio, drumurile de handling pentru circulația echipamentelor și autovehiculelor și sistemul de informații aeroportuare (FIDS).
- 7.6.** Aeroportul va oferi acces la platforma SITA-CUTE, precum și la alte servicii individuale unui Furnizor de handling în baza acordului de utilizare a infrastructurii aeroportuare. Închirierea de spații de birouri sau terenuri, precum și instalarea de utilități IT, telefonie, energie electrică și alte utilități vor fi oferite de către Aeroport în baza încheierii unor contracte de locațiune;
- 7.7.** Furnizorul de handling va asigura raportarea imediată, în maxim 1h de la sesizare, către Aeroport a tuturor erorilor tehnice sau fizice apărute în cadrul sistemelor IT, echipamentelor sau instalațiilor sale / puse la dispoziția sa de către Aeroport;
- 7.8.** Orice observație cu privire la producerea unui incident care poate influența activitatea Aeroportului sau a oricărei alte terțe părți, inclusiv, dar nefiind limitată la accidente sau daune produse aeronavelor, vehiculelor, persoanelor, clădirilor sau instalațiilor, sau orice alte probleme ce pot afecta siguranța unui zbor, trebuie să fie de îndată notificate către Serviciul Operațional al Aeroportului;
- 7.9.** Dacă Aeroportul concludă faptul că Furnizorul de handling, angajații sau subcontractorii săi, au nevoie de instruire și pregătire în ceea ce privește desfășurarea activității operaționale sau utilizarea anumitor elemente de infrastructură, poate solicita recertificarea/reevaluarea acestora într-o perioadă delimitată de timp. Furnizorul de handling are obligația luării tuturor măsurilor necesare pentru conformare;
- 7.10.** În cazurile de forță majoră ce includ dar nu sunt limitate la o situație de urgență, condiții meteo deosebite, daune produse infrastructurii aeroportuare, alerte de securitate, epidemii, precum și în cazul unor evenimente speciale (ex: summit-uri, congrese, campionate, evenimente de anvergură), Aeroportul poate restricționa sau limita utilizarea facilităților și serviciilor disponibile în mod curent;
- 7.11.** Aeroportul poate de asemenea refuza să pună la dispoziție anumite servicii sau să refuze accesul la infrastructura aeroportuară, în orice moment, pentru Furnizorii de handling sau alte terțe părți care au adus prejudicii materiale Aeroportului sau pun în pericol desfășurarea în condiții de securitate și siguranță a operațiunilor pe Aeroport;

- 7.12.** Infrastructura și facilitățile aeroportuare sunt puse la dispoziția Furnizorilor de handling și administrate în conformitate cu reglementările, procedurile și instrucțiunile existente pe Aeroport;
- 7.13.** Furnizorul de handling va utiliza infrastructura Aeroportului conform procedurilor aeroportuare, astfel încât să nu fie împiedicată utilizarea infrastructurii Aeroportului de către alți Furnizori de servicii de handling la sol;
- 7.14.** Furnizorul de handling are obligația de a proteja, conserva, de a nu produce modificări sau daune infrastructurii sau sistemelor Aeroportului. De asemenea, Furnizorul de handling îi este interzis să încalce prin activitățile sale orice interes legitim al Utilizatorilor Aeroportului / pasagerilor / celorlalti Furnizori de handling pe Aeroport;
- 7.15.** Furnizorul de handling, în cadrul prestării serviciilor de handling pasageri, va pune la dispoziția Aeroportului denumirea și logo-ul companiei aeriene, numărul și detaliile legate de zbor și va efectua anunțurile la ghișeele de check-in și la porțile de îmbarcare;
- 7.16.** Numărul necesar de ghișee de check-in va fi comunicat Aeroportului de către furnizorul de handling conform solicitărilor companiilor aeriene, astfel încât să se evite cozile și pentru a se asigura efectuarea check-in-ului la timp. Zona de prelucrare a pasagerilor în vederea efectuării formalităților de îmbarcare va fi în mod obligatoriu organizată prin sisteme mobile de demarcare și aliniere pasageri în formă de labirint. În cazul în care zborul are întârziere la sosire, Furnizorul de handling va depune toate diligențele necesare pentru a reduce timpul petrecut la sol al aeronavei astfel încât să nu existe întârzieri și la plecare. Totodată Furnizorul de handling va asigura drepturile pasagerilor în caz de întârziere;
- 7.17.** Furnizorul de handling pentru pasageri in transfer/tranzit va asista pasagerii zborurilor cu escală la sosirea acestora și va oferi toate informațiile și documentele necesare, va efectua check-in-ul și va asigura transferul acestora la zborurile de conexiune, asigurând totodată și puncte de informare pentru bagajele pierdute. În cazul în care există bagaje greșit direcționate, Furnizorul de handling va pregăti documentele necesare și va asigura asistența;
- 7.18.** Furnizorul de handling trebuie să asigure în timpul operațiunilor de handling personalul necesar desfășurării în condiții corespunzătoare a serviciilor conform prevederilor contractuale;
- 7.19.** Furnizorul de handling are obligația de a desemna un angajat responsabil cu evaluarea, monitorizarea și controlul respectării Regulilor de siguranță ale Aeroportului, în permanență. Angajatul menționat trebuie să dețină pregătirea și competența necesară care îl autorizează să ia decizii în numele Furnizorului de handling cu privire la siguranță și securitate;
- 7.20.** Furnizorul de handling va asigura măsuri adecvate de securitate tehnică și organizatorică pentru a proteja datele personale ale pasagerilor deserviți împotriva distrugerii sau pierderii involuntare, alterării, accesului neautorizat, în particular unde procesarea presupune transmiterea datelor printr-o rețea și împotriva tuturor celorlalte forme ilegale de procesare. De asemenea, Furnizorul de handling va procesa aceste date numai în scopul realizării serviciilor;



- 7.21.** Furnizorul de handling este responsabil în totalitate și va despăgubi Aeroportul în urma oricăror distrugerii, pretenții, pierderi sau costuri (incluzând costurile legale efectuate) rezultate în urma unei încălcări a legislației privind protecția datelor cu caracter personal;
- 7.22.** Furnizorul de handling trebuie să efectueze serviciile de handling pentru care a încheiat un acord de utilizare a infrastructurii aeroportuare cu Aeroportul, inclusiv în situația în care acesta se află în întrerupere parțială sau totală de activitate, generată de greva angajaților, care îl pune în imposibilitatea de a desfășura serviciile. În caz contrar, dacă serviciile nu au fost executate sau nu au fost executate conform prevederilor asumate, Furnizorul de handling se obligă să permită Aeroportului sau unui alt Furnizor de handling să efectueze serviciile contractate astfel încât activitatea operațională aeroportuară să nu fie afectată. Furnizorul de handling se obligă să suporte toate costurile aferente înlocuirii acestuia, cât și costurile generate de întârzieri.
- 7.23.** Orice modificări sau cerințe ale condițiilor de prestare a serviciilor de handling la sol de către Furnizorul de handling, care vor rezulta pe parcursul efectuării serviciilor, trebuie să fie solicitate în scris și avizate de către Aeroport;
- 7.24.** Furnizorul de handling trebuie să notifice prompt și în scris Aeroportul despre toate erorile, omisiunile, viciile sau altele asemenea descoperite de el pe toată durata efectuării serviciilor de handling la sol. Furnizorul de handling va raporta Aeroportului, orice problemă apărută, ce a cauzat sau în mod rezonabil, poate cauza, incapacitatea totală sau parțială de a duce la bun sfârșit serviciile. Se vor înregistra toate cauzele într-un raport detaliat, realizat de Furnizorul de handling;
- 7.25.** Furnizorul de handling se obligă să obțină și să prezinte Aeroportului, în termen de maxim 90 de zile de la semnarea acordului pentru utilizarea infrastructurii aeroportuare următoarele:
- 7.25.1.** O asigurare privind răspunderea civilă pentru daune provocate terților ca urmare a nerespectării ori a îndeplinirii defectuoase a activităților prestate pe Aeroport, în valoare de minim 1.500.000 euro;
- 7.25.2.** Un program de mentenanță pentru echipamente și facilități pe Aeroport aparținând Furnizorului de handling și să dețină o structură autorizată care să efectueze mentenanța pentru acestea sau să dețină un contract de mentenanță în acest sens;
- 7.25.3.** Un sistem de evidență și de înregistrări ale stării tehnice a echipamentelor și facilităților respective, iar operatorii echipamentelor trebuie să fie pregătiți corespunzător și să dețină avizele, autorizațiile sau atestările necesare în conformitate cu legislația națională;
- 7.25.4.** Dosarele personalului angajat, în conformitate cu reglementările interne ale Aeroportului, în vederea eliberării permisului de acces persoane, de acces autovehicule, de circulație pedestră sau de conducere. Toate aceste permise se vor obține pe cheltuiala Furnizorului de handling;
- 7.25.5.** Drafturi de proceduri comune de colaborare cu Aeroportul în calitate de administrator al infrastructurii aeroportuare, cu furnizorul de servicii de control al traficului aerian pe Aeroport etc;

- 7.25.6.** Instrucțiuni și proceduri pentru fiecare tip de aeronavă deservită, respectiv pentru vehiculele/echipamentele de deservire și care să conțină atribuțiile personalului de sol pentru toate tipurile de operațiuni desfășurate pe Aeroport;
- 7.25.7.** Un plan de răspuns la urgențe privind producerea unui accident de aviație civilă pe Aeroport și pentru incidentele care implică bunuri periculoase declarate sau nedecarate, precum și pentru alte incidente, corelat cu planul de răspuns la urgențe, programul de securitate și sistemul de management al siguranței al Aeroportului;

## **8. Obligații privind securitatea pe Aeroport**

- 8.1.** Furnizorul de handling trebuie să coopereze pe deplin cu Aeroportul, în orice moment, în ceea ce privește aspectele de securitate și va sprijini în mod activ și promovează toate inițiativele de securitate ale Aeroportului;
- 8.2.** Furnizorul de handling trebuie să respecte întocmai prevederile Programului de Securitate al Aeroportului, procedurile de securitate, procedurile operaționale și de siguranță, dispozițiile Comitetului de Securitate al Aeroportului, Comitetului de Siguranță al Aeroportului, Comitetului Utilizatorilor și Operațional și Normele obligatorii pentru posesorii de permis de acces în perimetrul Aeroportului;
- 8.3.** Furnizorul de handling trebuie să participe și să coopereze în cazul unor audituri de securitate și inspecții și va furniza informații cu privire la securitate, acestea putând fi solicitate de către Aeroport;
- 8.4.** Toate incidentele, accidentele, deversări sau încălcări de securitate, inclusiv cele care implică persoane, bunuri sau aeronave se comunică imediat de către Furnizorul de handling către Aeroport, precum și către orice altă agenție/instituție relevantă, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- 8.5.** Furnizorul de handling va coopera cu Aeroportul în orice anchetă care ar putea fi relevantă în ceea ce privește orice incident de pe Aeroport. Furnizorul de handling va investiga prompt orice accident, incident sau încălcare a siguranței sau a securității care implică operațiunile proprii și furnizează cu promptitudine detalii cu privire la o astfel de investigație pe Aeroport;
- 8.6.** Personalul Furnizorului de handling trebuie să fie în posesia unui permis de acces pus la dispoziție de către Aeroport și trebuie să îl expună la vedere cât timp se află în incinta Aeroportului. Furnizorul de handling trebuie să se asigure că personalul său respectă condițiile de securitate impuse prin prezentele Reguli pentru prestarea serviciilor de handling;
- 8.7.** Personalului Furnizorului de handling îi va fi permis accesul în diferite zone ale Aeroportului în limita în care accesul îi este necesar pentru prestarea serviciilor de handling la sol;
- 8.8.** Responsabilitățile operaționale, de siguranță și securitate pentru fiecare angajat al Furnizorului de handling implicat în operațiunile de handling la sol desfășurate pe Aeroport trebuie să fie incluse în fișa postului;
- 8.9.** În activitatea curentă, Furnizorii de handling autorizați trebuie să respecte cerințele de siguranță și securitate aeronautică prevăzute de actele normative naționale și internaționale aplicabile și de cele interne ale Aeroportului;

- 8.10.** Furnizorul de handling va desfășura activitatea pentru care a încheiat un acord de utilizare a infrastructurii aeroportuare cu Aeroportul, cu maximă discreție și cu respect pentru beneficiar, angajații și clienții acestuia.

## **9. Obligații privind SMS pe Aeroport**

- 9.1.** Furnizorul de handling va face dovada implementării Sistemului de Management al Siguranței (SMS), iar Aeroportul va audita acest sistem în conformitate cu cerințele relevante. SMS-ul asigură faptul că Furnizorul de handling:
- a.** a desemnat o persoană care să fie responsabilă cu siguranța;
  - b.** a definit o politică de siguranță;
  - c.** a definit o procedură privind analiza de risc, inclusiv un proces de acceptare a riscului;
  - d.** a documentat procesele de îmbunătățire a siguranței, inclusiv o procedură de investigare internă; și
  - e.** a definit în mod clar responsabilitățile privind siguranța.
- 9.2.** Sistemul de management al siguranței include acțiuni precum:
- a.** identificare pericole și posibile riscuri, analiza gradului de risc și prevederea unor măsuri de diminuare a indexului de risc până la nivelul minim acceptat pe timpul activității pe platformă;
  - b.** asigurarea că activitatea personalului propriu nu duce la periclitarea integrității aeronavei sau a unei persoane din interiorul aeronavei;
  - c.** supervizarea operațiunilor de deservire a aeronavei;
  - d.** raportarea evenimentelor de aviație civilă conform RACR-REAC în vigoare;
- 9.3.** Furnizorul de handling are obligația de a asigura sprijin Aeroportului în ceea ce privește politicile sale de siguranță, de a îndeplini cerințele de siguranță ale acestuia și de a participa la activitățile de management de siguranță;
- 9.4.** Furnizorul de handling deține o evidență a documentelor (rapoartelor) privind raportarea neconformităților, incidentelor și accidentelor de aviație civilă și deține un proces implementat prin care se asigură că se efectuează înregistrarea incidentelor, neconformităților și accidentelor la sol;
- 9.5.** Furnizorul de handling se obligă să facă dovada că are stabilit un sistem de raportare a incidentelor/accidentelor de aviație, conform reglementărilor de aviație civilă specifice;
- 9.6.** Furnizorul de handling are obligația de a se asigura că atribuțiile personalului de intervenție în cadrul procedurilor de răspuns la urgențe, pentru cazurile de incidente sau accidente de aviație civilă pe Aeroport sunt stabilite clar la nivelul organizației acestuia;
- 9.7.** Furnizorul de handling se obligă să comunice Aeroportului toate informațiile cu privire la investigații, iar de îndată ce acestea s-au încheiat să comunice concluziile și planul de acțiune implementat în vederea prevenirii unor astfel de incidente în viitor;
- 9.8.** La cerere, Furnizorul de handling transmite Aeroportului toate informațiile legate de Planul de urgență /criză al organizației sale;
- 9.9.** Furnizorul de handling se asigură că toate incidentele/accidentele sunt imediat raportate Serviciului Operațiuni Sol al Aeroportului;

- 9.10.** Furnizorul de handling participă la investigațiile lansate de către *Aeroport*, privind evenimentele legate de siguranță, incidente sau accidente și Aeroportul poate solicita Furnizorului de handling să acționeze în urma concluziilor anchetei, în vederea îmbunătățirii siguranței. Furnizorul de handling trebuie, de asemenea, să înainteze rapoartele de investigație interne, în ceea ce privește siguranța: evenimente / incidente / accidente, inclusiv acțiunile corective, către Compartimentul de management al siguranței al Aeroportului, pentru informare;
- 9.11.** Furnizorul de handling respectă normele de siguranță ale Aeroportului în privința serviciilor asigurate;
- 9.12.** Furnizorul de handling trebuie să participe în mod activ la dezvoltarea comportamentului pozitiv de siguranță, la Aeroport, prin participarea la întâlniri / ședințe relevante privind siguranța și punerea în aplicare a inițiativelor convenite în propria organizație;
- 9.13.** Furnizorul de handling este responsabil pentru a se asigura că angajații și furnizorii acestuia au beneficiat de formarea necesară privind circulația în zona aeroportuară și că aceștia au fost instruiți pentru a-și îndeplini sarcinile respective, inclusiv modul de utilizare a facilităților de manipulare, a echipamentelor și dispozitivelor, în ceea ce privește siguranța în zona aeroportuară, mediul înconjurător și sănătatea și securitatea la locul de muncă și că procesele de instruire, supraveghere și control sunt adecvate;
- 9.14.** Furnizorul de handling trebuie să ia toate măsurile posibile pentru a preveni riscurile de incendiu și trebuie să se asigure că deține echipamente adecvate pentru stingerea incendiilor, iar acestea să fie disponibile și accesibile în ceea ce privește prestarea serviciilor de handling la sol pe Aeroport;
- 9.15.** Furnizorul de handling se va asigura că personalul propriu va conduce echipamentele și utilajele de handling la sol în zonele de operațiuni aeriene, numai după ce a parcurs un program de instruire al Aeroportului. Aeroportul are stabilit un program de instruire și efectuează evaluarea și autorizarea tuturor conducătorilor auto pe suprafețele de mișcare aeroportuare, acest lucru aplicându-se atât formării teoretice, cât și practice. Aeroportul va preda materialele de instruire relevante Furnizorului de handling.
- 9.16.** Furnizorul de handling trebuie să poată documenta că personalul implicat în activități de handling la sol cunoaște și aplică reglementările/standardele aeronautice naționale și internaționale referitoare la domeniul de activitate pentru care este autorizat și pe cele în legătură cu siguranța și securitatea aeronautică;
- 9.17.** La cerere, Furnizorul de handling va transmite Aeroportului orice documente, materiale care atestă formarea profesională a fiecărui angajat în parte, inclusiv orice material de instruire utilizat;
- 9.18.** Furnizorul de handling are datoria de a se asigura că echipamentele utilizate sunt în conformitate cu legislația relevantă și că întreținerea echipamentelor utilizate este de așa natură efectuată încât să nu permită scurgeri de combustibil, ulei hidraulic și / sau alte substanțe potențial poluante. Furnizorul de handling are obligația de a îndepărta echipamentele defecte de pe suprafețele de mișcare. Nerespectarea celor menționate vor fi supuse atenției managementului operațional al Furnizorului de handling. În cazul în care un astfel de echipament nu a fost retras de îndată, Aeroportul poate elimina orice echipament parcat pe costurile și cheltuiala Furnizorului de handling.

- 9.19.** Furnizorul de handling se obligă să participe și să coopereze cu Aeroportul în timpul auditului și a inspecțiilor și are obligația de a comunica toate informațiile referitoare la siguranță și securitate care pot fi cerute de către Aeroport;
- 9.20.** Furnizorul de handling are obligația de a coopera cu Aeroportul în timpul anchetei incidentelor. Totodată, trebuie să informeze Aeroportul de îndată ce acestea s-au produs și să investigheze toate accidentele, incidentele sau încălcările siguranței sau securității referitoare la activitățile sale.

## **10. Cerințe de mediu**

- 10.1.** Furnizorul de handling trebuie să respecte toate cerințele de mediu aplicabile în cadrul Aeroportului și are obligația să dețină pe toată durata prestării serviciilor orice autorizații / avize de mediu necesare pentru prestarea serviciilor de handling la sol pe Aeroport, eliberate de autoritățile publice competente în conformitate cu reglementările de mediu în vigoare;
- 10.2.** Furnizorul de handling va lua toate măsurile necesare și va asigura, la cererea Aeroportului / autorităților publice, personal care să asiste la orice inspecție de mediu realizată de autoritățile publice și/sau de Aeroport. Furnizorul de handling va adopta orice măsură de prevenire / remediere impusă ca urmare a unor asemenea inspecții;
- 10.3.** Furnizorul de handling va limita activitățile privind serviciile de handling la sol ce pot avea un impact negativ asupra mediului;
- 10.4.** Furnizorul de handling este direct responsabil pentru orice nerespectare a condițiilor privind protecția mediului în cadrul Aeroportului care rezultă din prestarea serviciilor sale;
- 10.5.** Furnizorul de handling va raporta de îndată către Aeroport, în scris, orice element sau incident de orice natură, care ar putea avea un impact asupra mediului, care are legătura cu activitatea sa pe Aeroport sau de care a luat cunoștința în cadrul activității sale pe Aeroport;
- 10.6.** În măsura în care se stabilește că poluarea este produsă ca urmare a activităților întreprinse de Furnizorul de handling pe Aeroport, Aeroportul își rezervă dreptul, cu notificarea prealabilă a Furnizorului de handling, să ia orice măsuri pentru curățarea zonei poluate și să implementeze orice alte posibile măsuri de remediere pe seama Furnizorului de handling. Furnizorul de handling poate de asemenea, cu acordul prealabil al Aeroportului și în cooperare cu acesta din urmă, să întreprindă astfel de măsuri de remediere/prevenire, cu condiția obținerii în prealabil a oricărui aviz/autorizație / alt document necesar emis de autoritățile publice competente, precum și cu condiția ca astfel de măsuri întreprinse de Furnizorul de handling să nu cauzeze orice prejudiciu sau risc pentru administrarea corespunzătoare a Aeroportului.
- 10.7.** Furnizorul de handling va suporta pecuniar toate prejudiciile cauzate prin nerespectarea condițiilor privind protecția mediului conform principiului „*poluatorul plătește*”

## **11. Asigurare, despăgubiri, răspundere, situație financiară**

- 11.1. Furnizorul de handling va despăgubi Aeroportul împotriva oricăror amenzi sau pierderi pe care Aeroportul este obligat să le suporte, ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor cu privire la prestarea de servicii de handling la sol de către furnizor, în conformitate cu prezentele Reguli.
- 11.2. Furnizorul de handling are obligația de a asigura despăgubirea integrală a Aeroportului împotriva tuturor pierderilor suferite în ceea ce privește (i) decesul sau rănirea unei persoane și (ii) pierderea sau deteriorarea bunurilor, în fiecare caz, care rezultă din sau în legătură cu executarea sau neexecutarea obligațiilor sale de Furnizor de handling pe Aeroport sau care sunt datorate neglijenței sau culpei rezultate din încălcarea obligațiilor sale legale, contractuale sau nerespectarea reglementărilor în domeniu. Furnizorul de handling răspunde în solidar în acest sens pentru toți sub-contractanții săi și personalul propriu angajat.
- 11.3. Furnizorul de handling trebuie să facă dovada unei poziții sustenabile din punct de vedere financiar, aceasta fiind confirmată printr-un raport financiar al auditorului acestuia.
- 11.4. În cazul în care Furnizorul de handling se confruntă cu dificultăți financiare, acesta trebuie să informeze Aeroportul printr-o notificare transmisă în termen de 3 zile de la apariția vreunei cauze din care ar putea rezulta dificultățile financiare.

## **12. Încetarea aplicabilității prezentelor Reguli**

- 12.1. Fara a aduce atingere prevederilor stipulate în acordul privind utilizarea infrastructurii aeroportuare încheiat cu Furnizorul de handling, Aeroportul își rezervă dreptul de a înceta acordul privind utilizarea infrastructurii aeroportuare încheiat cu Furnizorul de handling în următoarele situații:
  - a. Furnizorul de handling nu respectă prezentul document și nu se conformează în a remedia orice neregularități, în termen de maxim 3 zile de la primirea unei notificări scrise din partea Aeroportului în acest sens;
  - b. Furnizorul de handling nu respectă reglementările și procedurile care îi guvernează activitatea și în mod special, legislația privitoare la serviciile de handling la sol, precum și legislația de mediu în vigoare și nu se conformează în a remedia orice neregularități, în termen de maxim 3 zile de la primirea unei notificări scrise din partea Aeroportului în acest sens;
  - c. Furnizorul de handling își pierde autorizația valabilă emisă de Autoritatea Aeronautică;
  - d. În cazul în care Furnizorul de handling nu își achită obligațiile de plată scadente fata de Aeroport în termen de 15 de zile de la primirea unei notificări scrise în acest sens;
- 12.2. Încetarea aplicabilității prezentelor Reguli intervine în cazul în care Furnizorul de handling nu-și va executa obligațiile prevăzute și nici nu va respecta toate cerințele stipulate în prezentul document, nici ca urmare a unor notificări de remediere, fapt pentru care Aeroportul va fi în drept să considere încetat cu efect imediat prin simpla notificare a Furnizorului de handling, fără intervenția instanței și fără realizarea niciunei formalități, orice acord privind utilizarea infrastructurii aeroportuare.

### **13. Legislație aplicabilă**

- 13.1.** Următoarele reglementări naționale, internaționale și europene sunt aplicabile pe Aeroport și stau la baza prezentelor Reguli. Furnizorul de handling se obligă să respecte aceste prevederi, în forma lor în vigoare, în activitatea de prestare a serviciilor de handling la sol pe Aeroport, după cum urmează:
- a. Anexa 9 – ICAO – Facilitation - Thirteenth Edition July 2011;
  - b. Directiva 96/67/CE;
  - c. RACR-APSH;
  - d. Regulamentul (CE) nr. 216/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 februarie 2008 privind normele comune în domeniul aviației civile și instituirea unei Agenții Europene de Siguranță a Aviației și de abrogare a Directivei 91/670/CEE a Consiliului, a Regulamentului (CE) nr. 1592/2002 și a Directivei 2004/36/CE (JO L 79, 19.3.2008);
  - e. Regulamentul Uniunii Europene (UE) nr. 139/2014 din 12.02.2014 de stabilire a cerințelor tehnice și a procedurilor administrative referitoare la aerodromuri în temeiul Regulamentului (CE) nr. 216/2008 al Parlamentului European și al Consiliului;
  - f. Regulamentul (UE) nr. 73/2010 al Comisiei din 26 ianuarie 2010 de stabilire a cerințelor de calitate a datelor aeronautice și informațiilor aeronautice pentru Cerul unic european;
  - g. IATA Airport Handling Manual 35th Edition actualizat la data de 31.12.2015;
  - h. Reglementarea aeronautică civilă română privind autorizarea agenților aeronautici de handling - RACR-AD-AAH, ediția 2/2015 aprobată prin Ordinul nr. 1236/2015;
  - i. Proceduri și Instrucțiuni de Aeronautică Civilă: PIAC-AD-AAH, Autorizarea agenților aeronautici de handling, aprobată prin Decizia Directorului General al Autorității Aeronautice Civile nr.D 389/11.05.2016;
  - j. ICAO Doc 9859 - Safety Management Manual Ediția 3, cu modificările ulterioare;
  - k. Anexa 19 – ICAO - Integrated Safety Management;
  - l. PNSA Planul Național de Securitate Aeroportuară;
  - m. PNSAC Programul Național de Siguranță în Aviația Civilă;
  - n. EN ISO 9001 - Quality Management System (QMS);
  - o. ICAO Doc 9137 – Partea 1 și Partea 7, PSI și Emergency Plan;
  - p. Alte acte normative sau reglementări specifice prestării serviciilor de handling la sol.

### **14. Servicii minimale**

- 14.1.** Furnizorul de handling și personalul acestuia trebuie să asigure în mod permanent un minim de servicii și va avea obligația de a nu întrerupe activitatea Aeroportului prin greve neanunțate (acestea fiind anunțate cu cel puțin 48 de ore în avans).
- 14.2.** În cazul unor greve neanunțate, Furnizorul de handling și angajații săi nu pot bloca perimetrul Aeroportului și nu vor putea obstrucționa activitatea celorlalte organizații care își desfășoară activitatea în perimetrul aeroportuar;

- 14.3.** Ca urmare a unei greve a Furnizorului de handling, costurile sau orice daune cauzate Aeroportului vor fi suportate integral de către Furnizorul de handling;

## **15. Raportări și înregistrări**

- 15.1.** Furnizorul de handling va raporta de îndată către Aeroport, în scris, orice element sau incident de orice natură, care ar putea avea un impact asupra mediului, care ar putea împiedica buna funcționare a Aeroportului sau furnizarea corespunzătoare de serviciilor de handling la sol;
- 15.2.** Furnizorul de handling trebuie să păstreze evidențe complete, adevărate și exacte ale respectării cerințelor și nerespectarea obligațiilor care îi revin în temeiul prezentelor Reguli pentru prestarea serviciilor de handling, împreună cu alte registre ce pot fi convenite în scris, între Aeroport și Furnizorul de handling;
- 15.3.** După o notificare în scris, Furnizorul de handling trebuie să se asigure că toate aceste înregistrări sunt disponibile pentru a fi inspectate de către Aeroport în orice moment.

## **16. Auditări**

- 16.1.** Aeroportul poate audita orice aspect legat de îndeplinirea de către Furnizorul de handling a obligațiilor care îi revin în temeiul prezentelor Reguli pentru prestarea serviciilor de handling, precum și poate solicita acestuia conformarea în urma sesizărilor unor eventuale neconformități;
- 16.2.** Auditurile pot fi efectuate după o notificare în scris a Aeroportului, cu minim 3 zile înainte, către Furnizorul de handling, exceptând cazul în care Aeroportul are motive întemeiate pentru a suspecta că există o problemă care necesită auditarea de îndată, fără notificare prealabilă a Furnizorului de handling;
- 16.3.** Aeroportul sau reprezentanții săi desemnați au dreptul de a examina rapoartele și înregistrările Furnizorului de handling (cu excepția rapoartelor și înregistrărilor financiare) care se referă la prestarea de servicii de handling la sol pe Aeroport. În acest scop, Furnizorul de handling acordă conform acestor Reguli, inclusiv pentru subcontractorii săi, Aeroportului și reprezentanților săi desemnați un drept de acces însoțit, la locația, sistemele și informațiile Furnizorului de handling (sau orice alte locații în care sunt stocate informații relevante).
- 16.4.** Aeroportul va efectua misiuni de audit periodice pentru a se asigura conformarea legislației și procedurilor în vigoare și standardelor de calitate și siguranță internaționale și naționale de către Furnizorul de handling în conformitate cu Regulamentul (UE) nr.139/2014, ISO 9001;
- 16.5.** Aeroportul își exercită dreptul de a audita în mod corespunzător pentru a se asigura că Furnizorul de handling îndeplinește condițiile prevăzute de prezentele Reguli;
- 16.6.** Aeroportul are dreptul să efectueze inspecții /audituri ale Furnizorului de handling și serviciilor de handling la sol furnizate, sub rezerva coordonării în prealabil cu Furnizorul de handling, a orarelor și a termenilor acestor inspecții. În scopul auditului, Furnizorul de handling va asigura accesul la înregistrările și datele stocate (pe suport de hârtie sau format electronic) pentru Aeroport. *Aeroportul* asigură Furnizorul de



handling că informațiile primite în cadrul auditului sunt utilizate exclusiv în scopul controlului performanței;

- 16.7. Furnizorul de handling va permite Aeroportului efectuarea de inspecții de calitate și audituri, cu notificare prealabilă de 5 zile lucrătoare și fără să afecteze prestarea serviciilor de către Furnizorul de handling;
- 16.8. Furnizorul de handling are obligația să permită și să asigure sprijin persoanelor desemnate de Aeroport pentru efectuarea auditurilor necesare determinării conformării cu cerințele de siguranță, calitate și securitate aeronautică;
- 16.9. Aeroportul are dreptul de a inspecta activitățile de audit ale Furnizorului de handling și de a aplica metode, reguli, instrucțiuni care să asigure procedura de monitorizare a eficienței serviciilor furnizate pe Aeroport.

## **17. Tarife**

- 17.1. Furnizorul de handling va plăti Aeroportului tarifele aplicabile pentru utilizarea infrastructurii aeroportuare prevăzute în acordul pentru utilizarea infrastructurii, în conformitate cu condițiile specificate în acest acord.

## **18. Sancțiuni**

- 18.1. Atunci când sunt încălcate prezentele Reguli, Aeroportul va notifica Furnizorul de handling cu privire la deficiențele și neconformitățile identificate în prestarea serviciilor de handling la sol pe Aeroport, pentru a remedia aceste încălcări.
- 18.2. În cazul unor încălcări repetate ale acestor Reguli, Aeroportul are posibilitatea de a aplica prevederile cap. 12. și să solicite daune-interese în conformitate cu prevederile acordului de utilizare a infrastructurii aeroportuare încheiat cu Furnizorul de handling.

## **19. Modificare**

- 19.1. Aeroportul își rezervă dreptul de a modifica prezentele Reguli cu o notificare prealabilă de 30 zile calendaristice ori de câte ori consideră necesar pentru îmbunătățirea activității generale de handling la sol pe Aeroport și/sau în scopul asigurării cerințelor de siguranță și securitate pentru pasageri și Utilizatorii Aeroportului / cerințelor de mediu, de sănătate și securitate în munca și altele asemenea. În cazuri speciale când, din motive de urgență sau datorită unor prevederi legislative incidente, perioada de preaviz nu poate fi respectată, Aeroportul poate modifica Regulile fără a fi necesară respectarea termenului de preaviz.

## **20. Soluționarea diferendelor**

- 20.1. Aeroportul și Furnizorul de handling vor depune toate eforturile rezonabile pentru a rezolva pe cale amiabilă orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei, în

cadrul sau in legatura cu indeplinirea obiectivelor prezentelor Reguli si acordului de utilizare a infrastructurii.

- 20.2.** In cazul în care Aeroportul și Furnizorul de handling nu reușesc să solutioneze în mod amiabil divergentele contractuale aparute, partile pot solicita ca litigiul sa fie solutionat de catre instanțele judecătorești competente din Cluj-Napoca.

**Anexa 1 –Lista serviciilor de handling la sol (conform Anexei A la Contractul standard IATA AHM 810 ianuarie 2013)**

Servicii AHM - 2013
<p><b>SECTIUNEA 1 FUNCTII MANAGERIALE</b></p> <p><b>1.1 Generalitati</b></p> <p>1.1.1 (a) asigura (b) pregateste (intermediaza)</p> <p>1. Garanteaza</p> <p>2. Face legatura pentru facilitarea activitatilor Transportatorului</p> <p>1.1.2 Tine legatura cu autoritatile locale</p> <p>1.1.3 Precizeaza ca Compania de Handling actioneaza ca agent de handling pentru Transportator;</p> <p>1.1.4 Informeaza toate partile interesate despre programul avionului Transportatorului</p> <p><b>1.2 Functii administrative</b></p> <p>1.2.1 Stabileste si mentine procedurile locale</p> <p>1.2.2 Actioneaza in privinta comunicatiilor adresate Transportatorului</p> <p>1.2.3 Prepara, distribuie, indosariaza si retine pentru o perioada specificata in Anexa B, mesaje /rapoarte /statistici /documente si presteaza alte activitati administrative in urmatoarele domenii.</p> <p>(a) Administrarea statiei</p> <p>(b) Servicii pentru pasageri</p> <p>(c) Servicii de rampa</p> <p>(d) Load control (Controlul incarcaturii)</p> <p>(e) Operatiuni de zbor</p> <p>(f) Servicii cargo</p> <p>(g) Servicii posta</p> <p>(h) Servicii de sprijin</p> <p>(i) Securitate</p> <p>(j) Mentenanta aeronavelor</p> <p>(k) Altele, specificate in Anexa B</p> <p>1.2.4 Mentine circularele, manualele, si alte documente operationale relevante ale Transportatorului, in legatura cu executarea serviciilor.</p> <p>1.2.5 (a) Verifica (b) Semneaza (c) Distribuie in numele elementelor Transportatorului incluzand, dar nu numai facturi, comenzi de aprovizionare, fise de taxare pentru handling, comenzi de activitati</p> <p>1.2.6 Efectueaza plati in numele Transportatorului incluzand, dar nu numai: (a) taxele in ceea ce priveste serviciile executate de catre aeroport, vama, politie si altele (b) cheltuieli suplimentare, pentru cazare, pentru transport, etc.</p> <p><b>1.3 Supravegherea si/sau Coordonarea</b></p> <p>1.3.1 a) Supravegheaza b) Coordoneaza serviciile contractate de Transportator cu alte parti</p> <p>1.3.2 Furnizeaza Coordonator Turnaround (TRC)</p> <p>1.3.3 Asigura ca celelalte parti sa fie informate despre datele operationale si cerintele Transportatorului in timp util</p> <p>1.3.4 Tine legatura cu reprezentantii desemnati ai Transportatorului</p> <p>1.3.5 Verifica disponibilitatea si pregatirea personalului, echipamentele, marfurile, documentatia tertilor</p> <p>1.3.6 Asteapta avionul la sosire si tine legatura cu echipajul</p> <p>1.3.7 Decide asupra problemelor care apar ocazional</p> <p>1.3.8 Verifica trimiterea mesajelor operationale</p> <p>1.3.9 Noteaza neregularitatile si informeaza Transportatorul.</p> <p><b>1.4 Managementul statiei</b></p> <p>1.4.1 Asigura un reprezentant in numele Transportatorului pentru a actiona (a) in exclusivitate (b) non-exclusiv</p>

1.4.2	Compania de handling este autorizata sa reprezinte interesele Transportatorului in ceea ce priveste rezolvarea problemelor cu autoritatile guvernamentale si locale
1.4.3	Participa la intalnirile locale pe aeroport in numele Transportatorului (a) raporteaza Transportatorului continutul/rezultatele intalnirilor (b) Actioneaza , voteaza si se angajeaza in numele Transportatorului
1.4.4	Compania de handling va fi autorizata sa: (a) solicite (b) negocieze (c) angajeze servicii in numele Transportatorului, cu cheltuieli/angajament limitat care se va specifica in Anexa B (1). saloane pe aeroport (2). servicii de livrare a bagajelor (3). ingrijire (4). livrare ziare (5). servicii de curatoric (6). hamali (7). altele
1.4.5	Negociaza si asigura sloturi si facilitati de aeroport, in functie de disponibilitati, in numele Transportatorului
1.4.6	Tine legatura cu autoritatile locale si guvernamentale pentru a asigura ca toate licentele si aprobarile au fost depuse spre aprobare, negociate si asigurate in avans la fiecare modificare operationala/sezoniera.
1.4.7	Executa si raporteaza masuratori de calitate/performanta
1.4.8	Manipuleaza continutul pungilor de corespondenta de companie a Transportatorului
<b>SECTIUNEA 2 SERVICII PENTRU PASAGERI</b>	
<b>2.1 Generalitati</b>	
2.1.1	Informeaza pasagerii si/sau publicul despre timpii de sosire si/sau de plecare al avionului Transportatorului si despre transportul la sol
2.1.2	Efectueaza aranjamente pentru pasagerii care se transfera sau care sunt in tranzit, precum si pentru bagajele acestora si informeaza pasagerii despre serviciile aeroportuare disponibile
2.1.3	La cererea Transportatorului, (a) asigura (b) pregateste echipamente speciale, facilitati si personal special instruit pentru a asista: (1) minori neinsotiti, (2) persoane cu handicap (PRM) (3) VIP-uri (4) tranzitul pasagerilor fara viza (TWOVs) (5) expulzati ( deportati ) (6) transporturi medicale speciale (7) alte cazuri si situatii , dupa cum este specificat in Anexa B
2.1.4	(a) asigura (b) pregateste Asistenta pasageriilor atunci cand zborurile lor sunt intrerupte, intarziate sau anulate. Asistenta include: (1) Vouchere pentru masa (2) O noua rezervare (3) Transport (4) Cazare la hotel (5) Personal
2.1.5	Aranjeaza depozitarea bagajelor in magazia inchisa
2.1.6	(a) Notifica Transportatorul despre reclamatii si nemulțumirile pasagerilor transportatorului (b) Proceseaza (rezolva) asemenea plangeri
2.1.7	Raporteaza Transportatorului neregularitatile referitoare la handlingul pasagerilor si a bagajelor
2.1.8	(a) Asigura (b) Pregateste (1) ghisee check-in (2) birouri de lucru (3) birouri pentru transfer (4) lounge (5) asigura elemente specifice Transportatorului, cum ar fi, dar nu numai, covoare, semne, balustrade separare fluxuri

(6) alte servicii, dupa cum este specificat in Anexa B

2.1.9 Executa in numele Transportatorului urmatoarele activitati de ticketing/vanzari:

(a) rezervari

(b) emiterea documentelor de transport

(c) servicii auxiliare

(d) emiterea biletelor electronice,

(e) altele specificate in anexa B.

## **2.2 Plecare**

2.2.1 Executa pregatirea inainte de zbor

2.2.2 Verifica si asigura

(a) ca biletele de calatorie sunt valabile pentru cursele pentru care acestea sunt prezentate. Verificarea nu va include tariful.

La urmatoarele locatii:

(1) zona ghiseelor de check-in

(2) lounge

(3) birou de transfer

(4) poarta

(5) in afara aeroportului

(6) altele specificate in anexa B.

2.2.3 (a) Verifica documentele de calatorie

pentru zborurile in cauza. In cazul in care compania de handling nu are acces la informatii care sa verifice valabilitatea vizelor, compania de handling nu va avea responsabilitate. Compania de handling nu va fi raspunzatoare de amenzile autoritatilor de imigrare in cazul unor documente de calatorie de rea credinta sau alte evenimente care sunt in afara controlului companiei de handling.

(b) Introduce informatiile referitoare la documentele de calatorie si pasageri in sistemul Transportatorului si/sau guvernamental

La urmatoarele locatii:

(1) zona ghiseelor de check-in

(2) lounge

(3) birou de transfer

(4) poarta

(5) in afara aeroportului

(6) altele specificate in anexa B.

2.2.4 (a) Cantareste si/sau masoara bagajele de cala verificate si/sau cele de cabina

(b) Inregistreaza cifrele bagajelor

Pentru

(1) zborul initial

(2) zborurile urmatoare

La urmatoarele locatii:

(a) zona ghiseelor de check-in

(b) lounge

(c) birou de transfer

(d) poarta

(e) in afara aeroportului

(f) altele specificate in anexa B.

2.2.5 Excesul de bagaj

(a) determina excesul de bagaj

(b) emite biletul pentru exces de bagaj

(c) colecteaza taxele suplimentare pentru excesul de bagaj

(d) detaseaza cupoanele corespunzatoare excesului de bagaj

La urmatoarele locatii:

(1) zona ghiseelor de check-in

(2) lounge

(3) birou de transfer

(4) poarta

(5) in afara aeroportului

(6) altele specificate in anexa B.

2.2.6	Eticheteaza
a)	bagajele verificate
b)	bagajele de cabina
	pentru:
(1)	zborul initial
(2)	zborurile ulterioare
	La urmatoarele locatii:
(a)	zona ghiseelor de check-in
(b)	lounge
(c)	birou de transfer
(d)	poarta
(e)	in afara aeroportului
(f)	altele specificate in anexa B
2.2.7	Efectueaza transportul pentru bagajele verificate in zona
	de sortare a bagajelor
	La urmatoarele locatii:
(a)	zona ghiseelor de check-in
(b)	lounge
(c)	birou de transfer
(d)	poarta
(e)	altele specificate in anexa B
2.2.8	Efectueaza transportul bagajelor verificate, cu gabarit
	depasit, in zona de sortare a bagajelor
	La urmatoarele locatii:
(a)	zona ghiseelor de check-in
(b)	lounge
(c)	birou de transfer
(d)	poarta
(e)	altele specificate in anexa B
2.2.9	Colecteaza taxele aeroportuare si/sau alte taxe de la pasagerii care se imbarca
	La urmatoarele locatii:
(a)	zona ghiseelor de check-in
(b)	lounge
(c)	birou de transfer
(d)	poarta
(e)	altele specificate in anexa B
2.2.10	(a) Tine seama de sistemul Transportatorului pentru alocarea locurilor sau de sistemul de selectiune
(b)	Emite cartile de imbarcare
(c)	Detaseaza cupoanele de zbor corespunzatoare
	Pentru
(1)	zborul initial
(2)	zborurile urmatoare
	La urmatoarele locatii:
(a)	zona ghiseelor de check-in
(b)	lounge
(c)	birou de transfer
(d)	poarta
(e)	in afara aeroportului
(f)	altele specificate in anexa B
2.2.11	Efectueaza
(a)	procesul de respingere la imbarcare
(b)	procesul de compensare pentru respingerea la imbarcare
	La urmatoarele locatii:
(1)	zona ghiseelor de check-in
(2)	lounge
(3)	birou de transfer
(4)	poarta
(5)	altele specificate in anexa B

<p>2.2.12    Directioneaza pasagerii</p> <p>(a) prin portile de control pentru imbarcare</p> <p>(b) conecteaza transportului la aeroport, in cazul servicii prestate in afara aeroportului</p> <p>2.2.13    Se ocupa de functiile de upgrade/downgrade la urmatoarele locatii:</p> <p>(a) zona ghiseelor de check-in</p> <p>(b) lounge</p> <p>(c) birou de transfer</p> <p>(d) poarta</p> <p>(e) altele specificate in anexa B</p> <p>2.2.14    Se ocupa de lista de asteptare</p> <p>La urmatoarele locatii:</p> <p>(a) zona ghiseelor de check-in</p> <p>(b) lounge</p> <p>(c) birou de transfer</p> <p>(d) poarta</p> <p>(e) altele specificate in anexa B</p> <p>2.2.15    La poarta efectueaza</p> <p>(a) verificarea bagajelor de cabina</p> <p>(b) procesul de imbarcare</p> <p>(c) reconcilierea numarului de pasageri cu documentele aeronavei inainte de plecare</p> <p>(d) alte functii la poarta de imbarcare , dupa cum e specificat in Anexa B</p> <p>2.2.16    (a) colecteaza</p> <p>(b) reconciliaza</p> <p>(c) manipuleaza si transmite transportatorului documentele de transport(cupoane de zbor, sau alte documente de zbor) ridicate de la pasagerii care pleaca</p> <p>2.2.17    Efectueaza editarea post-zbor</p> <p><b>2.3        Sosire</b></p> <p>2.3.1 (a) Executa</p> <p>sau</p> <p>(b)pregateste</p> <p>deschiderea/inchiderea usilor de pasageri ale avionului</p> <p>2.3.2    Directioneaza pasagerii</p> <p>(a) de la avion catre punctele de control</p> <p>(b) care sosesc de la aeroport, in cazul serviciilor din afara aeroportului</p> <p>2.3.3    (a) Asigura</p> <p>sau</p> <p>(b) Pregateste</p> <p>(1) servcii de transfer</p> <p>(2) servicii de conexiune pentru transfer</p> <p>(3) reverificarea bagajelor</p> <p>2.3.4    Se ocupa de probleme referitoare la bunuri pierdute, gasite sau deteriorate</p> <p>(a) Asigura</p> <p>(b) Pregateste</p> <p>(1) acceptarea rapoartelor privind neregularitati la bagaje</p> <p>(2) introducerea datelor în sistemul de urmărire a bagajelor</p> <p>(3) mentinerea fisierelor sistemului de urmarire a bagajelor pentru perioada specificata in Anexa B</p> <p>(4) efectuarea de plăți pentru cheltuieli neprevăzute</p> <p>(5) livrarea bagajelor întârziate pentru pasageri</p> <p>(6) se ocupa de comunicațiile cu pasagerii</p> <p>(7) repararea sau înlocuirea bagajelor deteriorate</p> <p><b>2.4        Transport Intermodal pe calea ferata, rutier sau maritim</b></p> <p>2.4.1    Efectueaza handlingul pasagerilor si a bagajelor cum este descris in subsectiunile 2.1 , 2.2 si 2.3, asa cum este stipulate in Anexa B, substituind “transportul cu avionul” cu “transportul pe cale ferata, pe cale rutiera sau pe cea maritime”, precum si “zborul” si “terminalul” cu “aeroportul”</p> <p>2.4.2    Directioneaza pasagerii care pleaca catre transportul de conexiune</p> <p>2.4.3    Incarca bagajele in mijloacele de transport de conexiune dupa cum sunt calea ferata, rutiera sau maritima</p> <p>2.4.4    Primeste pasagerii si bagajele acestora din partea transportatorului feroviar, rutier sau maritim</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.4.5 Direcționează pasagerii care sosesc către punctele de control, în drumul acestora către serviciile de plecare a zborului Transportatorului

2.4.6 Descarcă bagajele din mijlocul de transport de conexiune, după cum acesta se referă la calea ferată, rutiera sau maritimă și le transferă către serviciile aeroportuare ale Transportatorului.

### **SECȚIUNEA 3 SERVICII DE RAMPA**

#### **3.1 Handlingul Bagajelor**

3.1.1 Efectuează handlingul bagajelor

(a) în zona de sortare a acestora

(b) alte zone care sunt specificate în Anexa B

3.1.2 Pregătește pentru livrarea la zboruri

(a) bagajele de cală

(b) containere

(c) bagaje acceptate la o locație așa cum sunt specificate în Anexa B

3.1.3 Stabilește numărul și/sau greutatea pentru

(a) bagajele de cală

(b) containere

și furnizează informații departamentului de load control (controlul încărcării)

3.1.4 Descarcă

(a) bagajele de cală

(b) containerele

3.1.5 Livrează cu prioritate bagajele în zona de recuperare

3.1.6 Livrează în zona de recuperare

(a) bagaje

(b) bagajele supradimensionate

3.1.7 Bagajele pentru transfer

(a) Asigura

(b) Pregătește

(1) Sortarea bagajelor pentru transfer

(2) Depozitarea bagajelor înainte de distribuire

(limitele de timp pentru depozitare vor fi specificate în Anexa B)

(3) Transportul bagajelor de transfer în zona de sortare a Transportatorului care le primește

3.1.8 Efectuează handlingul pentru bagajele echipajului.

#### **3.2 Ghidarea avionului către/dinspre poziția de parcare**

3.2.1 (a) Asigura

(b) Pregătește

ghidarea avionului la sosire și/sau la plecare

3.2.2 Operează sistemele automate de ghidare

#### **3.3 Parcarea**

3.3.1 (a) Asigura

(b) Poziționează și/sau îndepărtează

calele la roți.

3.3.2 (a) Asigura

(b) Poziționează și/sau îndepărtează

(1) calele la trenul de aterizare

(2) capacele pentru acoperirea motoarelor

(3) husele de acoperire a tuburilor pitot

(4) blocajele pentru suprafețele de control

(5) dispozitivele pentru susținerea cozii și pentru ancorarea/fixarea avionului

(6) conurile de siguranță

(7) alte elemente după cum este specificat în Anexa B

#### **3.4 Obiecte auxiliare**

3.4.1 (a) Asigura

(b) pregătește

(c) operează

(1) Grupuri electrogene - GPU

(2) Grupuri electrogene fixe

(3) Echipamente de răcire

(4) Echipamente de încălzire



(5) Airstarter

**3.5 Comunicatia intre rampa si cabina de pilotaj**

3.5.1 Furnizeaza castile de comunicatii

3.5.2 Realizeaza comunicatia intre rampa si cabina de pilotaj

(a) in timpul tractarii

(b) in timpul impingerii avionului

(c) in timpul pornirii motoarelor

(d) pentru alte scopuri

**3.6 Incarcarea si descarcarea**

3.6.1 (a) Asigura

(b) Pregateste

(c) Opereaza

(1) scari de pasageri

(2) scari pentru cabina de pilotaj

(3) sisteme adecvate de incarcare de tip bridge

3.6.2 (a) Asigura sau

(b) Pregateste

(1) pasageri

(2) transportul echipajului intre avion si terminalele aeroportului.

3.6.3 (a) Asigura

(b) Pregateste

(c) Opereaza

Echipament pentru incarcare si/sau descarcare.

3.6.4 (a) Asigura

(b) Pregateste

Livrarea si ridicarea

(1) Bagajelor

(2) Dispozitivelor mobile de la usile aeronavelor sau din alte puncte agreate

3.6.5 (a) Asigura

(b) Pregateste

Ansamblarea si transportul

(1) bagajelor

(2) cargo

(3) transporturilor speciale

(4) postei

(5) documentelor

(6) corespondentei companiei intre punctele agreate de pe aeroport

3.6.6 (a) Descarca avionul, returnand Transportatorului materialele de legare/fixare

(b) Incarca, fixeaza si asigura incarcaturile in avion

(c) Opereaza sistemul de incarcare in aeronava

(d) Raporteaza distributia finala a incarcaturii catre departamentului de load control (controlul incarcarii)

3.6.7 Deschide, inchide si asigura usile cailei avionului

(a) puntea inferioara a avionului

(b) puntea principala

3.6.8 (a) Asigura

(b) Pregateste balast

3.6.9 (a) Asigura

(b) Pregateste

protectia tuturor incarcaturilor care necesita o atentie speciala in timpul

(1) incarcarii/descarcarii

(2) transportul intre aeronava si puncte stabilite de pe aeroport

**3.7 Masuri de siguranta**

3.7.1 (a) Asigura

(1) stingatoare de incendiu portabile sau echipamente de rampa autopropulsate/motorizate (autospeciale)

(2) stingatoare de incendiu de rampa, daca acestea nu sunt furnizate de catre autoritatea aeroportuara

(b) Pregateste

(1) Supervizarea aeronavelor de catre serviciile de stingere al incendiilor

3.7.2 Realizeaza inspectia de siguranta pentru daune la sol

- (a) la usi si panouri
- (b) la alte elemente de inspectie specificate in Anexa B
- (1) imediat dupa aterizare
- (2) chiar inaintea decolarii si comunica rezultatele inspectiei echipajului sau unui reprezentant al Transportatorului
- 3.7.3 Verifica daca toate usile si toate panourile de acces sunt inchise si incuiate
- 3.8 Miscarea avionului**
- 3.8.1 (a) Asigura
- (b) Pregateste
- (1) Tractarea si/sau push-back-ul aeronavei
- (2) Tractarea aeronavei intre alte puncte stabilitate
- (3) Operator autorizat pentru operatiunea franarii realizata din cockpit, in legatura(conexiune) cu tractarea
- (4) Wing Walkers (persoane langa aripi – dispeceri)
- 3.8.2 (a) Bara de tractare este asigurata de catre Transportator
- (b) Bara de tractare este asigurata de catre Compania de Handling
- (c) Inmagazineaza si intretine barile de tractare furnizat de catre Transportator
- 3.9 Curatenia exterioara**
- 3.9.1 Efectueaza curatenia in conformitate cu instructiunile scrise ale Transportatorului pentru
- (a) geamurile cabinei de pilotaj
- (b) geamurile cabinei de pasageri
- (c) scarile proprii ale avionului
- (d) sipci si muchii conductoare
- (e) aripi
- (1) partea superioara
- (2) partea inferioara
- (f) flapsurilor (scoase)
- (1) partea superioara
- (2) partea inferioara
- (g) a eleroanelor
- (1) partea superioara
- (2) partea inferioara
- (h) a nacelei motoarelor si piloni
- (i) a fuselajului
- (1) partea superioara
- (2) partea inferioara
- (j) a stabilizatorului orizontal
- (k) a stabilizatorului vertical
- (l) a trenului de aterizare
- (m) a rotii de bot
- 3.10 Curatenia interioara**
- 3.10.1 Curata
- (a) cabina de pilotaj , daca este specificat, sub controlul unei persoane autorizate de Transportator
- (b) Curata compartimentele pasagerilor si echipajului
- (alte decat cabina de pilotaj)
- (1) goleste scrumierele
- (2) inlatura gunoiul
- (3) curata resturile din buzunarele scaunelor si a compartimentelor pentru bagajele de mana
- (4) curata masutele
- (5) curata scaunele, buzunarele din spatele scaunelor si centurile de siguranta
- (6) curata podeaua
- (7) inlatura gunoiul
- (8) curata suprafetele in camari, bucatarii ( chiuvete, suprafete de lucru, cuptoare si imprejurimi ) si toaletele ( rezervoarele de apa, chiuvetele, scaunele de WC, oglinzile si imprejurimile )
- (9) inlatura, daca este necesar, orice contaminare cauzata de raul de aer, mancare sau bautura varsata si petele neplacute
- (10) curata telefoanele, ecrane si orice alt echipament
- (11) interiorul geamurilor
- 3.10.2 Curata si goleste
- (a) laditele de deseuri

- (b) mancarea si materialele legate de alimente (deșeuri bucătărie)
- 3.10.3 Efectueaza aranjarea cabinei
  - (a) Paturi/plapumi (impatura/aseaza in locuri desemnate)
  - (b) Aranjeaza centurile de siguranta
  - (c) Aranjeaza cusetele pentru dormit
  - (d) Schimba husele tetierelor
  - (e) Înlocuieste fețele de pernă
  - (f) Reaprovizioneaza produsele de toaletă
  - (g) Înlocuieste/reaprovizioneaza articolele buzunarele scaunelor
  - (h) Alte articole specificate in Anexa B
- 3.10.4
  - a) Dezinfecteaza
  - (b) Dezodorizeaza aeronava
  - (1) cu materiale furnizate de Transportator
  - (2) materiale furnizate de Compania de Handling
- 3.10.5
  - (a) Asigura
  - (b) Pregateste

Curatarea/spalarea

  - (1) articole de cabina ( paturi/pilote/fete de perne)
  - (2) lenjerie de cabina
- 3.10.6 Curata
  - (a) compartimentele cargo
  - (b) containerele
- 3.11 Servicii pentru toaleta**
- 3.11.1
  - (a) Asigura
  - (b) Pregateste
  - (1) serviciile pentru toaleta(Goleste, curata, spala cu jet de apa toaletele si efectueaza reumplerea cu fluide)
  - (2) furnizeaza servicii de drenare
- 3.12 Servicii pentru asigurarea apei in avion**
- 3.12.1
  - (a) Asigura
  - (b) Pregateste

Servicii pentru asigurarea apei

  - (1) Dreneaza rezervoarele pentru apa
  - (2) Reumple cu apa potabila rezervoarele (standardul apei este specificat in Anexa B)
  - (3) Testeaza calitatea apei
- 3.13 Echipamentul pentru cabina**
- 3.13.1 Rearanjeaza cabina pentru
  - (a) indepartarea
  - (b) instalarea
  - (c) repositionarea

echipamentelor pentru cabina, de exemplu scaune si separatoare de cabina
- 3.14 Depozitarea materialelor pentru cabina**
- 3.14.1
  - (a) Asigura
  - (b) Pregateste

spatiu de depozitare adecvat pentru materialele de cabina ale Transportatorului
- 3.14.2 Face inventar
- 3.14.3
  - (a) Asigura
  - (b) Pregateste

Refacerea stocurilor.
- 3.15 Handlingul de rampa pentru catering**
- 3.15.1 Descarca/incarca si depoziteaza proviziile de catering din si in avion.
- 3.15.2 Transfera proviziile de catering in avion
  - (a) intre echipament si bucatarie
  - (b) intre bucatarii
- 3.15.3 Transporta incarcaturile de catering intre avion si punctele stabilite.
- 3.16 Servicii pentru de/antigivrare si indepartare a zapezii/ghetii**
- 3.16.1 Indepartarea zapezii de pe avion fara a folosii fluid de degivrare

3.16.2	Efectueaza inspectia dinaintea degivrării și informează echipajul sau reprezentantul transportatorului asupra rezultatului inspectiei.
3.16.3	Efectuează inspectia de curățare a ghetii
3.16.4	Asigura
(b)	Pregatește
(1)	echipamente antigivrare
(2)	echipamente degivrare
3.16.5	Furnizează fluide de degivrare/antigivrare
3.16.6	Inlătura poleiul, gheata și zapada de pe avion, folosind fluid pentru degivrare. Fluidele trebuie inspectate în ceea ce privește puritatea și gradul de contaminare, înainte de a fi utilizate.
3.16.7	Aplică fluid pentru antigivrare pe avion
3.16.8	Supervizează executarea operațiilor de degivrare / antigivrare.
3.16.9	Efectuează inspectia finală după operațiile de degivrare/antigivrare și informează echipajul despre rezultate
3.16.10	Completează documentația conform instrucțiunilor Transportatorului
<b>SECȚIUNEA 4 CONTROLUL INCARCĂTURII, COMUNICĂȚILE ȘI OPERAȚIUNI DE CONTROL AL ZBORULUI</b>	
<b>4.1</b>	<b>Controlul incarcaturii</b>
4.1.1	Transportarea și livrarea documentelor de zbor între aeronava și clădirile aeroportului
4.1.2	(a) Pregatește
(b)	Semnează
Documente și informații, dar nu numai, instrucțiuni de încărcare, loadsheets, weights and balance charts, Captain's load information and manifests unde:	
(1)	controlul incarcaturii este efectuat de Compania de Handling
(2)	Compania de Handling efectuează intrări / actualizări atunci când Controlul Incarcaturii este efectuat de Transportator și o a treia parte
<b>4.2</b>	<b>Comunicatii</b>
4.2.1	Informează părțile interesate despre mișcarea aeronavei Transportatorului
4.2.2	(a) Prelucrează, primește, procesează și trimite toate mesajele în legătură cu serviciile prestate de către Compania de Handling. Compania de Handling este autorizată să folosească codul Transportatorului sau procedura dublei semnături.
(b)	Informează reprezentantul Transportatorului referitor la conținutul acestor mesaje
4.2.3	(a) Furnizează
(b)	Operează
mijloace de comunicare între stațiile de la sol și avionul Transportatorului	
<b>4.3</b>	<b>Operațiuni de zbor</b>
4.3.1	Informează Transportatorul despre orice proiect cunoscut și care afectează serviciile operaționale și serviciile disponibile pentru avioanele sale, în zonele de responsabilitate specificate în Anexa B.
4.3.2	(a) Asigura
(b)	Pregatește
documentația meteorologică și informațiile aeronautice pentru fiecare zbor	
(1)	la o locație de pe aeroport așa cum este definită în Anexa B
(2)	la diferite locații de pe aeroport
4.3.3	(1)Asigura
(2)	Pregatește
Livrarea formularelor operaționale de zbor și obținerea semnăturii pilotului comandant, unde este aplicabil	
(a)	Analizează condițiile operaționale și pregatește
(b)	solicita
(c)	semnează
pune la dispoziție planul operațional de zbor, în conformitate cu instrucțiunile și datele furnizate de către Transportator	
(1)	la o locație de pe aeroport așa cum este definită în Anexa B
(2)	la diferite locații de pe aeroport
(3)	pe ruta
4.3.4	(a) Pregatește
(b)	Solicita
(c)	Semnează
(d)	Completează

- (e) Monitorizeaza
- 4.3.5 Planul de Zbor al Serviciilor de Trafic Aerian ( ATS )
  - (1) la o locatie de pe aeroport asa cum este definita in Anexa B
  - (2) la diferite locatii de pe aeroport
- 4.3.6 (a) Solicita
- (b) Gestioneaza
- Slotul alocat Transportatorului de catre ATS
  - (1) la o locatie de pe aeroport asa cum este definita in Anexa B
  - 4.3.7 (2) la diferite locatii de pe aeroport
- 4.3.8 Pune la dispozitia echipajului briefingul necesar
  - (a) Pregateste
  - (b) Semneaza
  - (c) Livreaza
  - (1) comanda de alimentare
  - (2) formularul de distribuire a combustibilului
- 4.3.9 Furnizeaza companiilor de handling la sol datele necesare privind greutatea si combustibilul
- 4.3.10 Obține un debriefing de la echipajele care sosesc distribuind rapoartele sau formulare completate către birourile interesate.
- 4.4 Administrarea echipajului**
- 4.4.1 Distribuie informatii relevante despre planificarea echipajelor, puse la dispozitie de catre Transportator catre toate partile interesate
- 4.4.2 Asigura cazarea la hotel pentru echipajele care fac escala
  - (a) programate
  - (b) neprogramate
- 4.4.3 (a) Asigura
  - (b) Pregateste transportul echipajelor la/de la locatii in afara aeroportului
- 4.4.4 Directioneaza echipajul catre facilitatile aeroportuare
- 4.4.5 Asigura legatura:
  - (1) cu hotelul echipajului care face escala
  - (2) compania de transport al echipajului
  - (3) anuntarea echipajului si timpii de preluare
- 4.4.6 (a) Pregateste formularele cu drepturile echipajului
- (b) Plateste drepturile echipajului
- 4.4.7 Informeaza Transportatorul despre orice indispozitie a echipajului sau despre orice absenta potentiala
- SECTIUNEA 5 SERVICII CARGO SI POSTA**
- 5.1 Handlingul de cargo si a postei – Generalitati**
- 5.1.1 (a) Asigura
  - sau
  - (b) Pregateste
    - (1) depozit si facilitati de depozitare
    - (2) depozit echipament de handling
    - (3) depozit servicii handling
    - (4) cargo de tip general
    - (5) incarcaturi cu marfuri speciale
    - (6) produse pentru cargo specializat
    - (7) posta
    - (8) corespondenta diplomatica
    - (9) cargo diplomatic
    - (10) cargo / marfa a companiei
- 5.1.2 (a) Emite
  - (b) Obtine
  - (c) Pune la dispozitie Companiei aeriene
- Documente ce atesta livrarea cargo
- 5.1.3 Intreprinde actiuni:
  - (a) sa previna furtul sau deteriorarea cargo si posta Transportatorului, aflate in custodia Companiei de Handling
  - (b) sa previna furtul sau folosirea neautorizata, sau deteriorarea paletelor, containerelor, plaselor, curelelor, inele de legare si alte materiale aflate in custodia Companiei de Handling. Notifica Transportatorului imediat despre orice deteriorari sau pierderi a acestor obiecte.

## **5.2 Control Vamal**

- 5.2.1 (a) Prepara documentatia vamala  
(b) Obtine aprobarea Vamii  
(c) Plaseaza cargo la dispozitia controlului vamal  
(d) Prezinta cargo Vamii pentru examinarea fizica pentru:  
(1) cargo care soseste  
(2) cargo care pleaca  
(3) cargo de transfer

## **5.3 Handlingul documentelor**

- 5.3.1 (a) Pregateste factura pentru transportul aerian  
(b) Verifica toate documentele pentru a se asigura ca incarcatura poate fi transportata. Verificarea nu va include tarifele taxate  
(c) Verifica stadiul controlului de Securitate pentru incarcatura si actioneaza conform instructiunilor Transportatorului.  
(d) Obtine informatii despre capacitatea/spatiul rezervat pentru zborurile Transportatorului  
(e) Separa seturile de facturi pentru transport. Transmite copii ale manifestelor de cargo si a facturilor  
(f) Pregateste manifestele pentru cargo  
(g) Asigura controlul incarcaturii cu o Notificare Speciala asupra Incarcaturii  
(h) Returneaza copia airwaybill-ului catre expeditor, impreuna cu detalii despre cursa  
(i) Verifica si/sau introduce datele in sistemul Transportatorului si/sau in sistemul guvernamental/vamal, cum este specificat in Anexa B
- 5.3.2 (a) Notifica/informeaza destinatarul sau agentul despre sosirea incarcaturilor  
(b) Pune la dispozitie documentele cargo la destinatar sau agent
- 5.3.3 (a) Asigura  
(b) Pregateste pentru  
(1) colectarea "Taxelor Colectate", cum apar in facturile de transport aerian  
(2) colectarea altor taxe si tarife, dupa cum apar in facturile de transport aerian  
(3) credit destinatarilor sau agentilor
- 5.3.4 (a) Asigura  
(b) Pregateste pentru  
(1) distribuirea documentatiei asociate Cargo/Posta de la / la punctele stabilite si aeronava.

## **5.4 Handlingul cargo pentru plecare/sosire**

- 5.4.1 Accepta cargo asigurandu-se ca  
(a) etichetele cargo citite de catre masini sunt fixate si procesate  
(b) etichetele manuale sunt fixate si procesate  
(c) incarcaturile sunt "pregatite pentru transport"  
(d) greutatea si volumul si numarul incarcaturilor sunt verificate  
(e) reglementarile pentru transportul cargo de tip special, in mod particular Reglementarile IATA pentru Bunuri Periculoase, pentru animale vii, si alte reglementari au fost respectate.
- 5.4.2 Inregistreaza si pregateste cargo pentru expediere
- 5.4.3 Pregateste  
(a) cargo necontainerizat  
(b) cargo containerizat  
(c) strange materialele pregatite de Transportator  
(d) strange materialele pregatite de Compania de Handling si stabileste  
1. greutatea  
2. volumul  
3. configuratia pentru cargo containerizat  
si asigura controlul incarcarii in raport cu informatiile.
- 5.4.4 Executa verificare in vederea acceptarii incarcaturii cargo containerizat si stabileste, daca este acceptat:  
1. greutatea  
2. volumul  
3. configuratia pentru cargo containerizat  
si asigura controlul incarcarii in raport cu informatiile.
- 5.4.5 (a) Incarca cargo in vehicule  
(b) Pune in ordine cargo pentru a fi livrat la aeronava
- 5.4.6 (1) descarca cargo containerizat din vehicule  
(2) separa cargo necontainerizat

- (3) verifica incarcatura care soseste in raport cu scrisoarea de transport aerian si manifestele cargo
  - (4) pune la dispozitie cargo catre destinatar sau catre agent
  - 5.4.7 Incarcarea/descarcarea vehiculelor de transport
    - (a) verifica daca sigiliile camioanelor sunt intacte la sosire
    - (b) Descarca camioanele in deposit
    - (c) Inarca camioanele dupa descarcare in deposit
    - (d) Pune sigilii
- Camion operat de/sau in numele Transportatorului aerian.
- 5.5 Transferul /tranzitul de cargo**
- 5.5.1 Identifica cargo pentru transfer sau transit
  - 5.5.2 Pregateste manifestele pentru transferul de cargo destinat transportului cu o alta companie aeriana
  - 5.5.3 (a) Asigura
    - (b) Pregateste transportul marfii transferate la depozitul companiei aeriene primitoare
      - (1) in aeroport
      - (2) in afara aeroportului
  - 5.5.4 Accepta/pregateste
    - (a) cargo de transfer
    - (b) cargo pentru transit pentru continuarea transportului.
- 5.6 Posta**
- 5.6.1 Verifica
    - (a) posta care soseste
    - (b) posta care pleaca
 pe baza documentelor specifice
  - 5.6.2 In cazul lipsei documentatiei, emite documente inlocuitoare
  - 5.6.3 Transporta posta de la
    - (a) depozitul de marfa la Oficiul Postal
    - (b) Oficiul Postal la depozitul de marfa
      - (1) din aeroport
      - (2) din afara aeroportului
 Impreuna cu documentele specifice primite din partea autoritatilor postale.
  - 5.6.4 Manipuleaza si verifica posta pentru transfer, pe baza documentelor postale insotitoare.
  - 5.6.5 Pregateste
    - (a) posta necontainerizata
    - (b) posta containerizata si stabileste
      - (a) greutatea
      - (b) volumul
      - (c) configuratia pentru cargo containerizat
 si asigura controlul incarcarii in raport cu greutatile maxime ce pot fi transportate
  - 5.6.6 Distribuie documentele postale pentru posta care vine si/sau care pleaca
- SECTIUNEA 6 SERVICII DE SPRIJINIRE(SUSTINERE)**
- 6.1 Cazarea**
- 6.1.1 Asigura facilitati pentru reprezentantii Transportatorului.
    - (a) spatii pentru birouri
    - (b) spatii de depozitare
    - (c) alte facilitati
- 6.2 Sisteme automatizate / computerizate**
- 6.2.1 (a) Asigura
    - (b) Pregateste pentru
    - (c) Operare
 echipamente hardware si alte echipamente pentru asigurarea accesului la
    - (1) Sistemul Transportatorului
    - (2) Sistemul Companiei de Handling
    - (3) Alte sisteme
  - 6.2.2 Acceseaza urmatoarele functii in
    - (a) Sistemul Transportatorului
    - (b) Sistemul Companiei de Handling
    - (c) Alte sisteme pentru
      - (1) Programe de training

- (2) Rezervari si vanzari pentru pasageri
- (3) Servicii pentru pasageri
- (4) Reconcilierea bagajelor
- (5) Urmarierea bagajelor
- (6) Operare si controlul incarcarii
- (7) Rezervari si vanzari cargo
- (8) Handlingul cargo
- (9) Handling postal
- (10) Intretinere tehnica
- (11) Alte functii
- 6.2.3 Gestioneaza dispozitivele de check- in automat si
  - (a) Asigura sau
  - (b) Pregateste
    - (1) Controlul stocurilor
    - (2) Completare stocurilor
    - (3) Gazduirea
    - (4) Intretinerea de rutina
    - (5) Service-ul si reparatiile
    - (6) Altele, cum sunt specificate in Anexa B
- 6.3 Controlul incarcarii in containere**
  - 6.3.1 (a) Asigura
    - (a) Pregateste spatiu de depozitare pentru
      - (1) containere pentru bagaje pasageri
      - (2) containere cargo
      - (3) containere posta
      - (4) alte containere
    - 6.3.2 Intreprinde actiuni sa previna deteriorarea, furtul sau folosirea neautorizata a containerelor Transportatorului aflate in custodia Companiei de Handling. Informeaza Transportatorul imediat despre orice deteriorari sau pierderi
    - 6.3.3 (a) Face inventar fizic al stocului de containere si pastreaza inregistrari/evidente.
      - (b) Redacteaza si transmite mesaje de control al containerelor
    - 6.3.4 Pregateste documentele de control al schimbarii containerelor, pentru toate transferurile de containere si obtine semnaturile de la Transportator care le transfera si le primesc sau de la terte parti aprobate si distribuie copii.
    - 6.3.5 Efectueaza handlingul specific pentru containere pierdute, gasite sau deteriorate si raporteaza toate neregularitatile Transportatorului
  - 6.4 Depozitarea combustibilului**
    - 6.4.1 Tine legatura cu furnizorii pentru depozitarea combustibilului
    - 6.4.2 (a) Inspecteaza din punct de vedere al contaminarii livrarile de combustibil pentru Transportator, inainte de depozitare. Notifica Transportatorului aceste rezultate.
      - (b) Inspecteaza depozitarea combustibilului si/sau dispozitivele de stocare. Notifica Transportatorului aceste rezultate.
  - 6.5 Operatiuni de alimentare / scoatere de combustibil la rampa**
    - 6.5.1 Tine legatura cu furnizorii de combustibil la rampa.
    - 6.5.2 Inspecteaza din punct de vedere al contaminarii vehiculele si/sau dispozitivele de combustibil.Efectueaza Controale de detectare a apei.
    - 6.5.3 Supraveghearea operatiunilor de alimentare/ scoatere a combustibilului din avion
    - 6.5.4 Pregatirea avionului pentru alimentare/ scoaterea combustibilului
    - 6.5.5 Dreneaza apa din rezervoarele de combustibil ale avionului.
    - 6.5.6 (a) Asigura
      - (b) Pregateste echipament autorizat pentru alimentare/ scoaterea combustibilului.
    - 6.5.7 Alimenteaza / scoate combustibilul in/din avion cu cantitatile de produse cerute de catre reprezentantul desemnat al Transportatorului
    - 6.5.8 Controleaza si verifica cantitatea de combustibil livrata.
    - 6.5.9 Inmaneaza ordinul de alimentare completat la reprezentantul desemnat al Transportatorului
  - 6.6 Transport la suprafata**
    - 6.6.1. (a) Asigura
      - (b) Pregateste transportul pentru
        - (1) pasageri
        - (2) bagaje
        - (3) cargo



- (4) posta
- (5) containere goale
- (6) altele intre:
  - (a) aeroport si oras
  - (b) aeroport si alte puncte stabilite
  - (c) terminale diferite in cadrul aeroportului
- 6.7 Servicii de catering – Asigurarea legaturilor si Administrarea**
- 6.7.1 Tine legatura cu furnizorii de catering ai Transportatorului
- 6.7.2 Se ocupa de solicitarile facute de catre reprezentantii autorizati ai Transportatorului

## **SECTIUNEA 7 SECURITATEA**

### **7.1 Scanarea pasagerilor si a bagajelor si reconcilierea**

- 7.1.1 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) potrivirea pasagerilor in functie de profilele prestabilite
    - (2) chestionarea cu caracter de securitate
- 7.1.2 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) scanarea bagajelor inregistrate la check-in
    - (2) scanarea bagajelor de transfer
    - (3) scanarea bagajelor gresit manipulate
    - (4) examinarea fizica a bagajelor trecute prin check-in, de conexiune si gresit manipulate
    - (5) identificarea bagajelor verificate din punct de vedere al securitatii
- 7.1.3 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) scanarea pasagerilor
    - (2) scanarea bagajelor de cabina/bagajele necontrolate
    - (3) examinarea fizica a pasagerilor si bagajelor de cabina/ bagajelor necontrolate
- 7.1.4 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) identificarea pasagerilor inainte de imbarcare
    - (2) reconcilierea pasagerilor imbarcati cu bagajele acestora
    - (3) recunoasterea de catre pasageri a propriilor bagaje
    - (4) descarcarea bagajelor pasagerilor care au ratat imbarcarea in avion

### **7.2 Cargo si posta**

- 7.2.1 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) controlul accesului la facilitatile cargo
    - (2) scanarea cargo-ului si/sau postei
    - (3) examinarea fizica a cargo
    - (4) pastrarea cargo si/sau postei pentru perioade variabile
    - (5) depozitarea in siguranta a cargo si/sau postei
    - (6) camera de decompresiune/presurizare

### **7.3 Catering**

- 7.3.1 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - (1) controlul accesului la unitatea de catering
    - (2) supravegherea de securitate in timpul prepararii mancarii
    - (3) controlul de securitate al lifturilor folosite la incarcarea cateringului
    - (4) sigilarea mancarii si/sau a carucioarelor/containerelor
    - (5) examinarea fizica a vehiculelor de catering, inainte de incarcare
    - (6) Sigilarea vehiculelor de catering

### **7.4 Rampa**

- 7.4.1 (a) Asigura
  - (b) Pregateste
    - controlul accesului la
      - (1) avion
      - (2) zonele desemnate
- 7.4.2 (a) Asigura

(b) Pregateste

(1) controlul

(2) paza

(3) sigilarea

(1) aeronavei

(2) zonelor desemnate

(3) bagajelor in zonele alocate acestora

7.4.3 (a) Asigura

(b) Pregateste

personal de Securitate pentru

(1) paza si securitatea tuturor incarcaturilor in timpul transportului intre avion si locatiile destinate

(2) paza si securitatea in timpul incarcarii si descarcarii avionului

#### **7.5 Servicii aditionale de securitate**

7.5.1 (a) Asigura

(b) Pregateste

servicii aditionale de securitate.

### **SECTIUNEA 8 INTRETINEREA TEHNICA A AVIONULUI**

#### **8.1 Servicii de rutina**

8.1.1 Pastreaza manualele tehnice, ghidurile, cataloagele, etc ale Transportatorului

8.1.2 Efectueaza inspectiile de linie conform instructiunilor Transportatorului

8.1.3 Specifica in jurnalul de bord controlul de linie efectuat si semneaza pentru realizarea acestuia

8.1.4 Inscribe remarci in jurnalul de bord referitor la defectiunile constatate in timpul inspectiei

8.1.5 Pune la dispozitie personal calificat pentru a asista

echipajul cursei sau personal de sol pentru efectuarea inspectiilor.

#### **8.2 Reumplere cu uleiuri si fluide**

8.2.1 (a) Efectueaza

(b) Inspecteaza operatiunile de reumplere/completare

8.2.2 (a) Asigura

(b) Pune la dispozitie pentru

(c) Opereaza

echipamente de completare

8.2.3 Sterge excesul de ulei de la nacele motorului

8.2.4 Aprovizionarea cu ulei motor de catre Transportator

8.2.5 Aprovizionarea cu ulei motor de catre Compania de Handling

8.2.6 Aprovizionarea cu lichid hidraulic de catre Transportator

8.2.7 Aprovizionarea cu lichid hidraulic de catre Compania de Handling

#### **8.3 Servicii ocazionale**

8.3.1 Face remedierea defectiunilor mentionate in jurnalul de bord al avionului, dupa cum acestea au fost raportate de catre echipaj sau au survenit in timpul controalelor de linie efectuate, pana la nivelul cerut de catre Transportator. Reparatiile majore se trateaza separat si trebuiesc acceptate de catre ambele parti.

8.3.2 Specifica in jurnalul de bord lucrarea executata si semneaza pentru actiunea intreprinsa.

8.3.3 Raporteaza catre baza de intretinere a Transportatorului neregularitatile tehnice si actiunile intreprinse.

8.3.4 (a) Asigura

(b) Pregateste

facilitatile tehnice, scule si echipamente speciale, in masura disponibilitatii acestora.

8.3.5 Deplaseaza avionul folosind motoarele acestuia

#### **8.4 Handlingul materialelor**

8.4.1 (a) Obține declaratia vamala pentru

(b) Administreaza piese de schimb, instalatii de putere (motoare) si/sau echipamente ale Transportatorului

8.4.2 Efectueaza inspectii periodice a echipamentului folosit la schimbul pieselor

8.4.3 Efectueaza inspectii periodice ale pieselor de schimb

si/sau echipamente

#### **8.5 Spatiul pentru parcare si hangar**

8.5.1 (a) Asigura (b) Pregateste

- (1) spatiu pentru parcare
- (2) spatiu in hangar

## Anexa 2 – Indicatori de performanță și calitate a serviciilor de handling la sol

### CERINTE DE CALITATE PRIVIND SERVICII PRESTATE DE FURNIZORII DE HANDLING PE AEROPORTUL INTERNATIONAL „AVRAM IANCU” CLUJ

#### A. Cerinte de calitate privind servicii prestate la plecarea aeronavelor

<b>Performanța în ceea ce privește timpii înregistrați la plecarea aeronavelor</b>	
Tip aeronava	Timp standard acceptat (întârziere acceptată) pentru o aeronavă la plecare *
< 70 locuri	10 min dupa STD
> 70 locuri	15 min dupa STD

\*STD (timpul standard programat pentru decolare).

<b>Întârzieri din motive imputabile furnizorului de handling* la plecare</b>	
Întârzierea la plecare	Penalitatea aplicata in caz de nerespectare a nivelului serviciului
> 15 minute / aeronave < 70 locuri	25 euro/intarziere
> 15minute / aeronave > 70 locuri	25 euro/intarziere

**Nota 1)** Penalizarea se calculeaza prin raportare la timpul standard programat pentru decolare (STD) și timpul standard acceptat. ( ex: STD 13.30 ora locală, tip avo A320, penalizarea se aplica de la ora 13.46 - ora locală).

#### B. Cerinte de calitate privind servicii prestate la sosirea aeronavelor

<b>Performanța la sosirea aeronavei privind livrarea bagajelor pe banda transportoare pentru bagaje</b>	
Tip aeronava	Timp standard acceptat pentru o aeronava la sosire *
< 70 locuri	20 min

> 70 locuri	30 min
-------------	--------

**Nota 2)** Timpul standard acceptat este considerat intervalul cuprins între momentul deschiderii ușii/ușilor aeronavei, după ce aceasta a fost parcată pe platformă și livrarea bagajelor în zona de revendicare, pe banda transportoare pentru bagaje, din incinta Terminalului de sosiri pasageri.

Serviciul	Condiții penalități *	Penalitate aplicată/întârziere
Nerespectarea timpului standard de livrare bagaje, pentru AVO < 70 locuri, din motive imputabile Furnizorului de handling	Întârziere > 25 min	20 euro/operațiune
Nerespectarea timpului standard de livrare standard bagaje, pentru AVO > 70 locuri, din motive imputabile Furnizorului de handling	Întârziere > 35 min	20 euro/operațiune

**Nota 3)** Penalitățile se calculează pentru o întârziere de peste 25 min pentru AVO < 70 locuri (timpul standard la sosire este de 20 min). Penalitățile se calculează pentru o întârziere de peste 35 min pentru AVO > 70 locuri (timpul standard la sosire este de 30 min).

### C. Cerințe de calitate privind servicii prestate conexe

Servicii		
Abatere	Nivelul standard al serviciului	Penalitate aplicată în caz de nerespectare a nivelului standard al serviciului
Comportament necorespunzător cu pasagerii/aparținătorii/angajații Aeroportului sau alte instituții din perimetrul Aeroportului	0 abateri	15 Euro / abatere

Utilizarea incorectă a fluxurilor de pasageri	0 abateri	15 Euro / abatere
Deteriorarea intenționată a bagajelor pasagerilor	0 abateri	15 Euro / abatere
Nereturnarea obiectelor pierdute	0 abateri	15 Euro / abatere
Utilizarea incorectă a porților de îmbarcare	0 abateri	15 Euro / abatere
Distrușgerea de echipamente de acces în platforma CUTE	0 abateri	15 Euro / abatere
Neefectuarea anunțurilor referitoare la porțile de îmbarcare	0 abateri	15 Euro / abatere
Încălcarea regulamentului privind circulația autovehiculelor și pedestră pe pe suprafața de mișcare de pe Aeroport	0 abateri	15 Euro / abatere
Încălcarea procedurilor privind îmbarcarea bagajelor	0 abateri	15 Euro / abatere
Încălcarea regulamentului pentru bagaje abandonate	0 abateri	15 Euro / abatere
Refuzul de cooperare pe timpul investigațiilor	0 abateri	15 Euro / abatere
Utilizarea greșită a benzilor de bagaje	0 abateri	15 Euro / abatere
Intervenția neautorizată la sistemele și echipamentele aeroportuare	0 abateri	15 Euro / abatere
Informații eronate sau refuzul de informare	0 abateri	25 Euro / abatere/reclamație/refuz
Omisiunea de a raporta și informa pasagerii despre întârzierile și informațiile legate de anulările zborurilor	0 abateri	25 Euro /raportare/ întârziere/abatere
Furtul din bagaje	0 abateri	100 Euro / abatere

## OBSERVATII:

1. Sunt considerate motive imputabile Furnizorului de handling în sensul prezentei anexe, în special dar fără a se limita la:
  - Personal insuficient
  - Echipamente insuficiente
  - Coordonare necorespunzătoare
  - Pregătire necorespunzătoare (training)
  - Orice alte acte, fapte, omisiuni care presupun nerespectarea de către Agentul de handling a obligațiilor ce îi revin conform prezentelor Reguli și/sau ale oricăror alte acorduri încheiate cu Aeroportul și/sau potrivit dispozițiilor legale în vigoare, în legătură cu desfășurarea activității de prestare de servicii de handling pe Aeroport.
2. Penalitățile aplicabile conform prezentei anexe nu aduc atingere dreptului Aeroportului de a solicita și obține repararea integrală a oricărui prejudiciu suferit, de orice natură și/sau oricăror alte remedii / drepturi la care Aeroportul este îndreptățit potrivit Regulilor, acordurilor încheiate cu Furnizorul de handling și/sau dispozițiilor legale în vigoare.



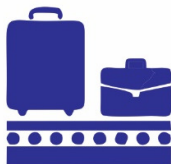
Str. Traian Vuia nr. 149, Cod 400397, Cluj-Napoca, România

Tel: +40 (0)264-307 500, +40 (0)264-416 702

Fax: +40 (0)264-416 712

E-mail: [office@airportcluj.ro](mailto:office@airportcluj.ro)

[www.airportcluj.ro](http://www.airportcluj.ro)



[www.airportcluj.ro](http://www.airportcluj.ro)