



НАЦІОНАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС
«ЕКСПОЦЕНТР УКРАЇНИ»

НАКАЗ

31 березня 2024р.
дата

№ 133

м. Київ

Про Стандарти та правила роботи контрагентів,
які здійснюють діяльність
на території Національного комплексу
«Експоцентр України»

З метою підвищення якості обслуговування та створення комфортних умов для гостей та відвідувачів Національного комплексу «Експоцентр України», -

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Стандарти та правила роботи контрагентів, які здійснюють діяльність на території Національного комплексу «Експоцентр України» (Додаток 1).

2. Начальникам структурних підрозділів установи вжити заходів щодо ознайомлення із Стандартами та правилами роботи контрагентів, які здійснюють діяльність на території Національного комплексу «Експоцентр України».

3. Забезпечити розміщення Стандартів та правил роботи контрагентів, які здійснюють діяльність на території Національного комплексу «Експоцентр України» на сайті <https://vdng.ua>.

4. Вважати таким, що втратив чинність наказ № 97 від 29 березня 2024 року.

5. Контроль за виконання цього наказу залишаю за собою.

Генеральний директор

Євген МУШКІН

СТАНДАРТИ ТА ПРАВИЛА РОБОТИ КОНТРАГЕНТІВ, ЯКІ ЗДІЙСНЮЮТЬ ДІЯЛЬНІСТЬ НА ТЕРИТОРІЇ НАЦІОНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ «ЕКСПОЦЕНТР УКРАЇНИ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У Стандартах та правилах роботи контрагентів, які здійснюють діяльність на території Національного комплексу «Експоцентр України» (надалі -ВДНГ) викладені вимоги до їх роботи, поведінки та обслуговування відвідувачів комплексу. Стандарти та правила роботи контрагентів, які здійснюють діяльність на території Національного комплексу «Експоцентр України» (далі - Стандарти) визначають вимоги до якості обслуговування, яке повинно бути забезпечене при наданні послуг гостям та/або відвідувачам ВДНГ, а саме: сервіс, надання інформації, тощо.

1.2. Сфера застосування Стандартів розповсюджується на фізичних чи юридичних осіб, які на договірних засадах здійснюють свою комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, зокрема сервісне обслуговування та надання послуг відвідувачам ВДНГ. Стандарти є обов'язковими для виконання.

1.3. Метою впровадження Стандартів є покращення якості надання послуг та продукції, обслуговування, захисту прав споживачів, інклюзивності, безпеки праці та задоволення потреб гостей та/або відвідувачів, збереження довіри та підвищення рівня їх лояльності і підтримки обох сторін.

2. СТАНДАРТИ ТА ПРАВИЛА РОБОТИ КОНТРАГЕНТІВ

№ (код)	Назва стандарту	Опис стандарту	Посилання на додаткові матеріали
001	1. Інформація про локацію контрагента	<p>1.1. Контрагенту, що надає послуги відвідувачам ВДНГ, необхідно двічі на рік (у квітні та листопаді) оновлювати дані про свою локацію (локацію проведення заходів, фуд-корт, тощо) звернувшись електронним листом на пошту маркетолога ВДНГ (посилання).</p> <p>1.2. Контрагент надає детальну інформацію про будь-які заходи, які він планує проводити на локації проведення заходів, не менш ніж за тиждень до дати проведення такого заходу, заповнюючи форму надання інформації про захід/подію</p>	Оновлення даних: d.syrytsya@vdng.ua

		<p>за посиланням, або надіслати інформацію на пошту (d.syrytsya@vdng.ua) вказавши її за такими критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - загальний об'єм тексту має містити 500-1000 знаків (не слів); - початок тексту повинен складатись зі вступу, що відповідає на питання: що за захід/подія? хто і для чого його організовує?; - середина тексту повинна розкрити деталі заходу/подія, приміром хто виступатиме/братиме участь, тематичне наповнення заходу/події тощо, а також вказати дату та вартість участі в заході/події; - кінець тексту - обов'язково прикріпити 1-3 фото з минулих подібних заходів або ілюстративні, формат: 1200x630 рх. Афіша (за бажанням) 1080x1080 рх. <p>1.2.1. Контрагент несе відповідальність за ненадання/несвоєчасне надання такої інформації: 1000 грн. за кожний проведений захід/подію без завчасного повідомлення.</p>	
002	2. Зовнішній стиль і вигляд локацій	<p>2.1. Контрагент, який здійснює комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, або має бажання оновити зовнішній вигляд своєї локації чи її елементів (технічна зона тощо), повинен мати погодження візуалізації у вигляді макета від ВДНГ, звернувшись електронним листом на пошту відповідального менеджера, який супроводжує діяльність контрагента на ВДНГ. Стиль і вигляд локації повинен відповідати візуалізації погодженої з ВДНГ, або в іншому випадку контрагент зобов'язується демонтувати локацію чи її елементи, що не відповідають візуалізації.</p> <p>2.2. Контрагент, що надає послуги у сфері громадського харчування, повинен дотримуватися вимог до візуалізації фуд-кору.</p>	<p>Погодження візуалізації:</p> <p>e.temirhaliev@vdng.ua</p> <p>v.krot@vdng.ua</p> <p>b.palii@vdng.ua</p> <p>i.kraievaia@vdng.ua</p>
003	3. Зовнішній	3.1. Працівники, які надають послуги та	

вигляд
працівників

мають безпосередній контакт з відвідувачами ВДНГ, повинні мати чистий та охайний вигляд, надавати консультації та відповідати державною мовою, спілкування з їх боку повинно бути лагідним, спокійним та зрозумілим, без вульгаризмів. Працівник повинен бути ввічливим і, за потреби, надавати інформацію відвідувачам стосовно території ВДНГ; при контакті з гостями ВДНГ посміхатись, бути доброзичливими. За наявності відкритої кухні у сфері громадського харчування (фудкорт) спілкування між персоналом має відбуватися державною мовою. Кожен працівник повинен мати бейдж, на якому вказується інформація щодо посади працівника та його ім'я.

3.2. У весняно-літній (теплий) сезон контрагент має забезпечити працівників, які задіяні у наданні послуг та мають безпосередній контакт з відвідувачами ВДНГ, форменим одягом - футболками та бейсболками. Футболка має бути з логотипом локації та логотипом ВДНГ на передній частині, ззаду дозволяється назва чи логотип локації; бейсболка - з логотипом ВДНГ чи локації в центрі. Футболка чи бейсболка має бути білого, чорного або кольору, який відповідає брендбуку локації. Шрифт логотипу можна використовувати - KyivTypeSans (прийнятий у ВДНГ для використання), або у разі наявності - шрифт відповідно до розробленого брендингу локації.

В осінньо-зимовий (холодний) сезон форма працівника в локаціях проведення заходів повинна складатись з жилета та шапки. Жилет повинен мати шеврон або наліпку з логотипом локації (проекту) та логотипом ВДНГ на передній частині зазначеного одягу. Ззаду жилета дозволяється назва чи логотип локації. Колір жилета та шапки має бути чорного, темно фіолетового чи темно синього.

Логотип ВДНГ

Логотип "Зимова
країна" на ВДНГ

		3.3. Працівники контрагента у сфері громадського харчування (фудкорт) мають мати нагрудний фартух з логотипом локації (проекту) та логотипом ВДНГ на передній частині. Колір фартуху має бути чорного, або кольору який відповідає брендбуку локації.	
004	4.Сервіс зворотного зв'язку по QR-коду	<p>4.1. Контрагент, який надає послуги у сфері розваг, громадського харчування, продажу товарів чи інших послуг, повинен розмістити QR-код для швидкого зворотного зв'язку та виявлення потреб відвідувачів ВДНГ. ВДНГ може надати доступ на прохання контрагента на отримання повідомлень від відвідувачів, звернувшись електронним листом на пошту <u>сервіс-менеджера ВДНГ (посилання)</u>.</p> <p>4.2. Контрагент, який організовує локацію проведення заходів, повинен розмістити QR-код на касі при вході чи виході на рівні очей відвідувачів з комфортним підходом до нього та легким скануванням.</p> <p>4.3. Контрагент, що надає послуги у сфері громадського харчування, повинен розмістити QR-код в менюхолдері розміром А5 на касі чи на скляній вітрині поряд на рівні рук або очей.</p>	<p>Доступ до зворотного зв'язку: <u>a.remarenko@vdnq.ua</u></p>
005	5. Куточок споживача	5.1. Контрагент, здійснюючи діяльність з надання послуг чи розваг або продажу товарів, повинен в обов'язковому порядку обладнати куточок споживача. Наповнення куточку повинно відповідати ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Контрагент також зобов'язаний розмістити правила надання послуг, перебування на локації чи обслуговування в кутку споживача, чи на вході до локації.	<p><u>Правильно оформляємо "Куточок покупця"</u></p> <p><u>Закону України "Про захист прав споживачів"</u></p>
006	6. Прайс	6.1. Прайс (ціни та назви товарів або послуг) локації повинен знаходитись на рівні очей відвідувачів ВДНГ. Написання прайсу повинно бути виконано державною або державною та англійською мовами, ціна має бути вказана у гривнях.	<u>Шаблон</u>

		Контрагент може користуватись шаблоном ВДНГ для прайсу. Шрифт написання може бути KyivTypeSans (прийнятий у ВДНГ для використання).	
007	7. Сервіс	<p>7.1. З метою покращення рівня сервісу на території сервіс-менеджер ВДНГ має право оглянути будь-яку локацію контрагента для її перевірки на належне виконання Стандартів.</p> <p>7.2. Контрагент, що організовує проведення заходів, повинен надати сервіс-менеджеру ВДНГ квитки для врегулювання конфліктних ситуацій з відвідувачами ВДНГ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в літній період по 10 (десять) квитків на право відвідування локації проведення заходів на безоплатній основі; - в зимовий період по 20 (двадцять) квитків на право відвідування локації проведення заходів на безоплатній основі. <p>Дані про сервісні квитки контрагент може переглядати за <i>посиланням</i>.</p> <p>7.3. Контрагент може отримати послуги сервіс-менеджера ВДНГ в разі виникнення конфліктної ситуації для її врегулювання зі сторони ВДНГ.</p>	Дані про сервісні квитки Контрагент може переглядати за <i>посиланням</i> .
008	8. Музичний контент	<p>8.1. Музичний контент, що відтворюється на конкретній локації, повинен бути погоджений з ВДНГ. Отримати погодження можна звернувшись листом на електронну пошту за (<i>посилання</i>).</p> <p>8.2. На території ВДНГ суворо забороняється гучна музика, з звуковідтворювальною технікою та з ненормативною лексикою. Музика на локації повинна лунати тихіше від звуку загального музичного контенту на території ВДНГ. Музику не повинно бути чути за 5 м від меж локації.</p> <p>8.3. Контрагент має право на розміщення радіо ролику, тривалістю не більше 10 (десять) секунд на безоплатній основі на внутрішньому радіо ВДНГ.</p> <p>8.4. Контрагент гарантує додержання законодавства України щодо підтримки</p>	Погодження музичного контенту: s.temirhaliieva@vpng.ua

		<p>національного музичного продукту та обмеження публічного використання музичного продукту держави-агресора, в тому числі заборона публічного виконання, публічного показу, публічної демонстрації, публічного сповіщення (доведення до загального відома, в тому числі через будь-які засоби зв'язку таким чином, що будь-яка особа може отримати до них доступ з будь-якого місця і в будь-який час за її власним вибором) фонограм, відеограм та музичних кліпів, які здійснені співаком (співачкою), громадян держави-агресора. У разі використання Контрагентом фонограм, відеограм та музичних кліпів співаків (співачок) громадян держави-агресора ВДНГ залишає за собою право негайно знеструмити місце трансляції музичного продукту держави-агресора.</p>	
009	9. Розрахунок з відвідувачами	<p>9.1. Контрагент має забезпечити можливість відвідувачам здійснювати безготівковий розрахунок на території ВДНГ наступним чином: встановити POS - термінали для приймання банківських платіжних карток, забезпечити проведення необхідного для цього навчання персоналу та інформувати відвідувачів про переваги та можливості безготівкового розрахунку, брати активну участь у маркетингових програмах щодо поширення програми «Cashless на ВДНГ».</p>	
010	10. Навігація на території ВДНГ	<p>10.1. Контрагент має право розміщувати знаки (позначки тощо) навігації на території ВДНГ за свій власний кошт, виключно в одному прийнятому і спеціально розробленому вигляді, отримавши погодження від ВДНГ, в особі сервіс-менеджера ВДНГ, звернувшись листом на електронну пошту (посилання). Знаки навігація іншого вигляду є заборонені та підлягають демонтажу.</p>	<p>Погодження навігації: a.remarenko@vdng.ua <u>Стандарт зовнішнього вигляду навігації на території ВДНГ</u></p>
011	11. Послуги з розміщення реклами	<p>11.1. Контрагент може отримати послуги з розміщення реклами на території від ВДНГ, в особі менеджера з реклами</p>	<p>Розміщення реклами: d.shokal@vdng.ua i.paschenko@vdng.ua</p>

ВДНГ, звернувшись листом на електронну пошту (посилання).

11.2. Правила продажу послуг реклами:

- рекламні послуги надаються тільки після укладення відповідного договору та оплати відповідно до умов договору;
- ціни за послуги реклами рахуються згідно кошторису ВДНГ. У вартість входить монтаж та демонтаж носія реклами, якщо він є банерним до 4 метрів;
- рекламні макети контрагент створює згідно стандартів зовнішнього вигляду рекламних носіїв на території ВДНГ та затверджує її перед друком з менеджером по рекламі ВДНГ;
- інформація, яка розміщується на рекламних макетах, в аудіо чи відео роликах, соціальних мережах та на сайті ВДНГ повинна бути написана державною мовою;
- по завершенню строку дії договору ВДНГ демонтує рекламний макет та зберігає його 1 (один) тиждень, а потім передає на утилізацію;
- будь-який рекламний засіб, який був розміщений/змонтований без погодження з ВДНГ його на території, підлягає негайному демонтажу силами і за рахунок контрагента. ВДНГ залишає за собою право самостійно демонтувати такий самовільно розміщений рекламний засіб, відповідальність за його цілісність, збереження ВДНГ не несе.

11.3. Здійснення політичної, релігійної реклами і агітації, використання та розповсюдження будь-яких носіїв політичної рекламно-агітаційної інформації (в тому числі, але не виключно брошури, листівки, плакати, інша друкowana продукція; щити, стенди, написи на транспортних засобах, товарах, предметах одягу і т. ін.; візуальні, звукові, світлові передатчики інформації; тощо) під час проведення заходу контрагента та/або його учасниками на локації

Стандарт
зовнішнього вигляду
реklamних носіїв на
території ВДНГ

		проведення заходу та/або на території ВДНГ забороняється.	
012	12. 12. Розміщення прапорів/віндерів/інших засобів з рекламними проявами	<p>12.1. Розміщення прапорів, прапорців, віндерів та інших засобів з рекламними проявами ззовні локації проведення заходу (в тому числі у вікнах, колонах, фасаді павільйону/будівлі, на відкритій площі локації проведення заходу, на огорожі локації проведення заходу, тощо), якщо ці прояви доступні для огляду третім особам/відвідувачам території ВДНГ, які не є учасниками/відвідувачами заходу, забороняється без погодження з ВДНГ.</p> <p>12.2. Встановлення контрагентом будь-яких додаткових стаціонарних чи мобільних конструкцій (флагштоків, підставок, мобільних стендів тощо), призначених для розміщення прапорів, прапорців, віндерів та інших аналогічних елементів, на території ВДНГ заборонено.</p> <p>12.3. Контрагент зобов'язаний попередньо погодити місце розташування та макет прапорів, прапорців, віндерів, та інших засобів з рекламними проявами з ВДНГ в особі менеджера з реклами ВДНГ, звернувшись листом на електронну пошту (посилання).</p> <p>12.4. ВДНГ має право демонтувати прапор, прапорець, віндер або інші засоби з рекламними проявами, якщо вони розміщені без погодження з ВДНГ.</p> <p>12.5. Використання Державного Прапора України має здійснюватися з дотриманням вимог чинного законодавства та етикетом державного прапора.</p>	Погодження розміщення: d.shokal@vding.ua i.paschenko@vding.ua
013	13. Спонсорство	<p>13.1. Компанії, які включені до Державного реєстру санкцій, не можуть бути спонсорами локацій або заходів на ВДНГ.</p> <p>13.2. У разі якщо партнер планує працювати зі спонсорами, необхідно заздалегідь інформувати ВДНГ через відповідального менеджера електронною поштою про такі плани, щоб запобігти можливим перетинам/конфліктам із</p>	<p><i><u>Міжнародні спонсори війни</u></i></p> <p><i><u>Правила спонсорських проявів на локаціях та заходах на ВДНГ</u></i></p>

		діючими спонсорами ВДНГ. 13.3. Партнеру забороняється підтверджувати співпрацю зі спонсорами та розміщувати рекламні прояви на території локації без письмового погодження з ВДНГ. Всі прояви спонсорів погоджуються зі спонсорським відділом ВДНГ електронною поштою за запитом відповідального менеджера.	
014	14. Вивіски та інформаційні банери	14.1. Вивіски чи інформаційні банери ззовні локації проведення заходу (в тому числі у вікнах, колонах, фасаді павільйону/будівлі, на відкритій площі локації проведення заходу, на огорожі локації проведення заходу, тощо), якщо ці прояви доступні для огляду третім особам/відвідувачам території ВДНГ, які не є учасниками/відвідувачами заходу, контрагент повинен виконати згідно з Стандартом розміщення та зовнішнього вигляду реклами, вивісок на павільйонах (відкритих локаціях) ВДНГ та погодити їх місце розташування та макет з ВДНГ, в особі менеджера з реклами, звернувшись листом на електронну пошту (посилання). 14.2. ВДНГ має право демонтувати вивіску чи інформаційний банер якщо його місце розташування чи зовнішній вигляд не відповідатиме Стандартам.	Погодження банерів, вивісок, макетів: d.shokal@vdng.ua i.paschenko@vdng.ua <u>Стандарт розміщення та зовнішнього вигляду реклами, вивісок на павільйонах ВДНГ</u> <u>Стандарт розміщення та зовнішнього вигляду реклами, вивісок в зонах розваг на відкритих локаціях ВДНГ</u> <u>Стандарт розміщення та зовнішнього вигляду реклами, вивісок на відкритих локаціях фуд-корту ВДНГ</u>
015	15. Інформаційний стенд	15.1. Контрагент має право розмістити інформаційний стенд, згідно з прикладом, який розміщено за посиланням на офіційному сайті ВДНГ, який може знаходитись на відстані не більше 1 (одного) метра від входу в локацію або дерев'яний штендер для фуд-корту, на якому крейдою написана акція чи пропозиція для відвідувачів, згідно з прикладом за посиланням. Кількість інформаційних стендів обговорюється та погоджується в індивідуальному порядку з	<u>Стандарт зовнішнього вигляду інформаційних стендів на території ВДНГ</u>

		менеджером та сервіс менеджером.	
016	16. Велопарковка	<p>16.1. Контрагент, який здійснює комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, повинен створити біля своєї локації велопарковку, її вигляд необхідно погодити з ВДНГ звернувшись листом на електронну пошту (посилання).</p> <p>16.2. Рекомендації по створенню велопарковки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - велопарковка повинна мати не менше ніж 5 паркувальних місць для велосипедів чи електротранспорту; - матеріалом для створення велопарковки має бути дерево чи метал; - колір велопарковки має бути чорний, графіт чи який відповідає брендбуку локації контрагента. 	<p>Погодження велопарковки: a.remarenko@vding.ua</p>
017	17. Комфорт в розважальних зонах	<p>17.1. Контрагент, що організовує локації проведення заходів, має забезпечити місця для сидіння відвідувачів, які очікують отримання послуг.</p>	<p><i>Приклад лавок</i></p>
018	18. Створення комфортних умов для осіб з інвалідністю	<p>18.1. З метою розвитку соціальної функції ВДНГ контрагент, який здійснює комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, повинен обладнати свою локацію для комфортного доступу до неї людей з інвалідністю, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - у разі потреби встановити пандуси на вході; - облаштувати локацію голосовими та іншими видами допомоги для людей з порушенням зору та слуху; - якщо локація має власний туалет то необхідно в ньому облаштувати окрему кабінку з широкими дверима і сенсорним змішувачем. <p>18.2. Контрагент може скористатись рекомендаціями для створення умов доступності людей з інвалідністю на сайтах за посиланням.</p>	<p><i>Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»</i></p> <p><i>Універсальний дизайн</i></p> <p><i>Альбом безбарерних рішень</i></p>
019	19. Чистота	<p>18.1. Контрагент самостійно здійснює прибирання своєї локації (фуд-корту, локації проведення заходів тощо) та прилеглої до нього території (радіусом не менше 10 метрів) та має не допускати</p>	

		<p>скупчення сміття.</p> <p>18.2. За контрагентом закріплюються сміттєві контейнери з номерами, в які він повинен викидати сміття.</p> <p>18.3. Контрагент має сприяти запровадженню сортуванню сміття, тому на локації може розмістити контейнери для сортування відходів.</p>	
020	20. Охоронно-технічний нагляд	<p>20.1. Охорона ВДНГ здійснює охорону громадського порядку на території та майна ВДНГ, тому контрагент задля збереження власного майна, може укласти окремий договір на охоронну чи розміщувати у себе на локації відеонагляд.</p> <p>20.2. Рух транспорту на центральній площі ВДНГ для здійснення доставки товару чи інших потреб контрагента дозволений з 22:00 до 10:00, з урахуванням комендантської години. Заїзд за павільйоном №1 з дозволу охорони, увімкнув аварійну світлову сигналізацію та зі швидкістю не більше 20 км/год.</p> <p>20.3. Перебування автомобілів на території ВДНГ дозволяється тільки в облаштованих місцях.</p> <p>20.4. Контрагент, який здійснює комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, повинен ознайомитися та виконувати Правила поведінки та перебування на території Національного комплексу «Експоцентр України», які розміщено на офіційному сайті ВДНГ.</p>	<p>Старший зміни:</p> <p>+38 067 161 26 02</p>
021	21. Місце для паління	<p>21.1. Контрагент повинен облаштувати на локації (фуд-корті, локація проведення заходів тощо) спеціальне місце для паління відповідно до вимог Закону України від 22.09.2005 року № 2899-IV «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення». Дане місце можуть використовувати як працівники, так і відвідувачі яким надаються послуги, тому таке місце повинно бути облаштоване вказівником/табличкою зі спеціальним</p>	<p><u>Закон України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення»</u></p>

		<p>смітником та не менше ніж 3 метри від входу в локацію проведення заходів, фуд-корт.</p> <p>21.2. Працівникам забороняється палити на території ВДНГ, крім відведених місць, та без форми, в якій здійснюється обслуговування відвідувачів.</p>	
022	22. Безпека відвідувачів	<p>22.1. Контрагент, який здійснює комерційну чи некомерційну діяльність на території ВДНГ, зобов'язується у разі оголошення відповідних оповіщень (сигналів та повідомлень) про загрозу та виникнення надзвичайної ситуації, повітряної тривоги, тощо - проінформувати відвідувачів локації про небезпеку та попросити пройти до укриття.</p>	<i>Мана укриттів</i>
023	23. Тренерська діяльність	<p>23.1. ВДНГ зобов'язується на умовах та в порядку відкритої публічної оферти надати комплекс послуг для проведення контрагентом з комерційною метою занять, тренувань, тощо з фізичної культури та спорту третіх осіб на території ВДНГ (в тому числі і на окремих локаціях), а контрагент зобов'язується оплатити послуги в розмірі, який встановлено Договором та дотримуватись умов Договору, Додатків до нього, правил техніки безпеки.</p>	<i>Договір публічної оферти</i>

3. ОBOB'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

3.1. Для виконання вимог та недопущення порушень контрагентом вказаних Стандартів та задля забезпечення їх відповідності, ВДНГ впроваджено Послугу перевірки виконання контрагентом Стандартів (надалі - Послуга перевірки).

3.2. Послуга перевірки ґрунтується на Стандартах, що викладені в Таблиці (розділ 2).

3.3. Послугу перевірки проводить представник ВДНГ в особі сервіс-менеджера.

3.4. У процесі надання Послуги перевірки можуть бути використані такі критерії, як опитування гостей та/або відвідувачів, відповіді на запитання, рівень компетентності працівників, якість наданих послуг та інші.

3.5. Процес Послуги перевірки складається з таких послідовних етапів:

- підготовчий: узгодження деталей Послуги перевірки; огляд документації, що стосується відповідності Стандартам, розробка плану перевірки та критеріїв оцінки;
- первинна перевірка: проведення перевірки безпосередньо на місці, збір та фіксування додаткової інформації та доказів, які підтверджують відповідність або невідповідність Стандартів.
- оцінка результатів та складання Акту послуги перевірки відповідності Стандартів (надалі - Акт) (Додаток № 1) із зазначенням наявності чи відсутності порушень Стандартів;
- надання звіту: надання Акту представнику контрагента, виправлення вимог та невідповідностей, що виявлені під час перевірки, збереження документації про перевірку
- повторна перевірка: оцінка усунення зауважень і виявлених порушень з подальшим оновленням Акту.

3.6. Особливості проведення перевірок:

3.6.1. Після завершення первинної перевірки та у разі виявлення порушень Стандартів, сервіс-менеджер ВДНГ складає Акт та передає його представнику контрагента через електронний документообіг для підтвердження проведення послуги перевірки, з використанням системи «Вчасно», а також надсилає на його електронну пошту. Після отримання Акту контрагент має розпочати роботу з доопрацювання та виправлення зауважень щодо необхідності дотримування Стандартів надання послуг, які повинні відповідати вимогам Стандартів та задовольняти потреби гостей та/або відвідувачів ВДНГ.

3.6.2. Наступна перевірка проводиться через 7 (сім) робочих днів з дати надсилання Акту. Під час перевірки будуть оцінені усунення порушень Стандартів контрагентом та здійснений повторний огляд відповідності Стандартам з подальшим оновленням Акту. Етапи можуть відрізнятися в залежності від конкретних вимог та умов проведення Послуги перевірки відповідності Стандартам.

3.6.3. Результатом Послуги перевірки є Акт, який містить висновки щодо рівня якості сервісу, виявлені порушення та рекомендації щодо їх усунення. Сторони використовуватимуть Акт для покращення якості послуг та забезпечення відповідності Стандартам.

3.7. Якщо зауваження вказані в Акті первинної перевірки не будуть виправлені до наступної, сервіс-менеджер ВДНГ виставляє рахунок за Послугу повторної перевірки в розмірі 2 000,00 (дві тисячі) грн. згідно Кошторису послуги перевірки. При кожній наступній перевірці ціна послуги збільшується вдвічі.

3.8. Акт та рахунок вважаються отриманими і узгодженими(визнаними) контрагентом, у разі якщо протягом 5 (п'яти) робочих днів від їх надсилання контрагент не надіслав ВДНГ мотивованої відповіді через механізм

відхилення електронних документів з обов'язковим наданням коментарів про обґрунтування причини такого відхилення.

3.9. Контрагент зобов'язується сплатити рахунок Послуги повторної перевірки протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту його отримання. У випадку порушення контрагентом строків оплати рахунку, контрагент сплачує ВДНГ пеню в розмірі 0,1% від несплаченої своєчасно суми за кожен день прострочення. Неусунення порушень згідно з наданими рекомендаціями зазначеними в Акті не звільняє контрагента від обов'язку їх виправлення відповідно до встановлених Стандартів, навіть при оплаті рахунку.

3.10. Для підтвердження виправлення зауважень та порушень, зазначених у Акті, потрібно надіслати лист на електронну пошту сервіс-менеджера ВДНГ з інформацією (в тому числі фотозвіт) щодо усунення порушень.

3.11. У разі системних порушень контрагентом Стандартів, заборгованості перед ВДНГ або отриманню великої кількості негативних коментарів від гостей та/або відвідувачів по системі зворотного зв'язку (QR-кодам) з контрагентом може бути розірвано/припинено Договору щодо надання послуг на території ВДНГ.

3.12. Оскільки Стандарти можуть оновлюватись, контрагент зобов'язується перевіряти їх актуальність на офіційному сайті в розділі «Про нас» <https://vdng.ua/about>. Таким чином, контрагент може впевнитись, що дотримується всіх вимог та Стандартів, що підвищить якість послуг та задоволеність гостей та/або відвідувачів ВДНГ.

Національний комплекс
«Експоцентр України»:
03127, м. Київ,
пр-т Академіка Глушкова, 1
Код ЄДРПОУ 21710384
ІПН 217103826651, св. № 100269266
Тел./факс: 067-557-16-81, 044 465-50-27

Контрагент:

АКТ
ПОСЛУГИ ПЕРЕВІРКИ ВІДПОВІДНОСТІ СТАНДАРТИВ

м. Київ

Ми, що нижче підписались сервіс-менеджер Національного комплексу «Експоцентр України» _____ та представник контрагента _____, уклали цей Акт послуги перевірки відповідності контрагента Стандартам та виявили наступне:

№ п.п.	Код стандарту	Виявлені невідповідності та/або зауважень	Рекомендації
1	2	3	4
1	003	Надання послуг відвідувачу іноземною мовою	Ознайомлення співробітника з ЗУ «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та порядком накладення штрафів на суб'єкти господарювання за порушення закону, щодо застосування державної мови у сфері обслуговування споживачів
2	004	Відсутній qr-код	Підготувати та розмістити згідно Стандартам

3	010	Розміщений не погоджений стенд навігації	Терміново демонтувати. Отримати погодження макета навігації від ВДНГ в особі сервіс-менеджера ВДНГ звернувшись листом на електронну адресу.
---	-----	--	---

Висновки:

Дата повторної перевірки: _____.

Національний комплекс
«Експоцентр України»:

Контрагент:
