
РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ТОРГОВОГО КОМПЛЕКСА «ГОРОДОК»

1. Общие положения.

1.1. Определение терминов.

Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

Торговый комплекс (далее — ТК) — организация, предоставляющая помещения для торговли, услуг, общественного питания и создающая условия для осуществления деятельности арендаторов по установленным правилам.

Администрация ТК (далее - Администрация) — исполнительный орган, осуществляющий управление деятельностью ТК «Городок».

Арендатор ТК (далее Арендатор) — юридическое или физическое лицо, осуществляющее на территории ТК «Городок» определенные виды предпринимательской деятельности (торговля, услуги).

Обслуживающие ТК организации (далее - Обслуживающие организации) - юридические лица, обеспечивающие на договорной основе с ТК «Городок» его работоспособность (клининг, охрана, техническое обслуживание и т.п.).

Арендное место — обособленная, специально оборудованная и предназначенная для осуществления деятельности Арендаторов часть территории ТК, предоставляемая Арендатору на основании Договора субаренды.

Границы арендного места – стены, перегородки или условные линии на полу, ограничивающие Арендное место по всем сторонам периметра.

Фасад Арендного места – граница арендного места, с другой стороны которой проходит торговая галерея или проход для посетителей. Фасад может быть закрытым (в виде остекленной перегородки или витрин) или открытым, когда между Арендным местом и торговой галереей нет никаких стен или перегородок.

Рекламные поверхности ТК – рекламные места на фасаде и в интерьере ТК, определенные Администрацией для размещения наружной рекламы Арендаторов.

Помещения общего пользования – помещения ТК, не сдаваемые в аренду и предназначенные для персонала арендаторов и для посетителей (для прохода, загрузки и т.п.).

1.2. Область применения.

Настоящий Регламент определяет порядок функционирования и правила работы ТК, которые обязательны для Администрации, Арендаторов и Обслуживающих организаций.

Регламент вступает в силу с даты утверждения Генеральным директором.

Все работающие в ТК Арендаторы и Обслуживающие организации обязаны выполнять положения Регламента. Ответственные лица Арендаторов и

Обслуживающих организаций обязаны доводить до сведения своих сотрудников содержание действующего Регламента и контролировать его выполнение.

Администрация ТК оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в Регламент с целью повышения качества работы ТК или его безопасности. Все изменения и дополнения к настоящему Регламенту вводятся в действие с момента подписания Генеральным директором и являются обязательными к выполнению.

Администрация должна перед началом совместной работы предоставлять действующий Регламент всем Арендаторам и Обслуживающим организациям для ознакомления и подписания в обязательном порядке. Администрация должна своевременно информировать Арендаторов об изменениях и дополнениях к настоящему Регламенту.

Арендатор имеет право представлять все свои предложения по настоящему Регламенту, претензии и требования в письменном виде непосредственно в Администрацию ТК.

2. Управление ТК.

2.1. Органы управления ТК.

Органом управления ТК является Администрация.

Администрация ТК обеспечивает выполнение положений настоящего Регламента и руководит работой ТК, его обустройством, функционированием и эксплуатацией.

2.2. Права и обязанности Администрации.

Администрация ТК имеет право:

- устанавливать размеры и порядок взимания оплаты за предоставляемые услуги;
- контролировать работу Арендаторов;
- получать от Арендатора документы (лицензии, санитарно-гигиенические сертификаты, др.), подтверждающие право Арендатора осуществлять на территории ТК определенные виды деятельности;
- требовать и получать от Арендатора информацию о его деятельности на территории ТК: о специализации торговли, ассортименте товаров и услуг, документы, подтверждающие происхождение и качество реализуемой продукции;
- требовать и получать у Арендаторов документы, подтверждающие законность происхождения и ввоза товара на территорию РФ, а также качество товара;
- требовать и получать от Арендатора информацию, необходимую для эксплуатации и технического обслуживания помещений ТК, обеспечения охраны и безопасности в ТК, контрольно-пропускного режима на территории: количество сотрудников, их персональные данные, режим работы предприятий, время и режим загрузки товаров, информацию о торгово-технологических процессах предприятия Арендатора, характеристиках и мощности используемого торгового и технологического оборудования, осветительных приборов;

-
- требовать от Арендатора соблюдения действующих законов, правил, постановлений, регламентирующих деятельность розничной торговли и защиту прав потребителей товаров и услуг на территории РФ;
 - давать Арендаторам письменные и устные указания по вопросам использования Арендных мест, особенностей их эксплуатации, правилам техники безопасности и охраны труда;
 - служащие Администрации, наделенные соответствующими полномочиями, имеют право посетить в любой момент помещения, занимаемые Арендаторами и предписать работы, которые необходимо осуществить в этих помещениях в плане надлежащего их содержания, техники безопасности, гигиены и чистоты.

Администрация ТК обязана:

- обеспечивать Арендаторов и Обслуживающие организации необходимой информацией о ТК: о его планировке, техническом оснащении, правилах работы Арендаторов в ТК, а также при необходимости, другой информацией (например, о маркетинговых мероприятиях, проводимых маркетинговых исследованиях, плане ремонтных работ в здании и т.п.);
- обеспечивать неразглашение коммерческой тайны Арендаторов;
- обеспечивать торговые и технологические процессы на территории ТК в соответствии с настоящим Регламентом;
- обеспечивать соблюдение санитарных норм, правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- принимать меры по обеспечению общественного порядка на территории ТК, требований техники безопасности, противопожарных мероприятий, а также требований гражданской обороны.

Администрация ТК также оказывает помощь Арендаторам в решении текущих вопросов:

- согласовывает и утверждает график загрузки товаров;
- осуществляет контроль и оказывает помощь при проведении текущих ремонтных работ в помещениях Арендаторов;
- при необходимости сотрудники Администрации предоставляют Арендаторам информацию, а также консультируют Арендаторов по юридическим и хозяйственным вопросам, связанным с их деятельностью в ТК.

3. Режим работы ТК.

3.1. Рабочие часы.

Режим работы ТК устанавливается Администрацией. При изменении режима работы ТК Администрация извещает об этом Арендаторов письменно и заблаговременно.

В настоящее время действует следующий режим:

- ТК открыт для посетителей ежедневно с 10.00 до 20.00.
- ТК открыт для персонала Арендаторов ежедневно с 9.00 до 20.30.

Арендодатель гарантирует, что площадь будет доступна для персонала Арендатора и для покупателей в соответствующие рабочие часы. За исключением случаев, перечисленных в п.3.3.

3.2. Соблюдение Арендатором режима работы.

Во время работы ТК, когда он открыт для посетителей, Арендатор должен обеспечить бесперебойный рабочий режим на своем предприятии на территории Арендного места. Самостоятельное изменение Арендатором режима работы предприятия на Арендном месте не допускается.

Закрытие Арендного места в часы работы ТК допускается только с письменного разрешения Администрации. При этом, Арендатор обязан заблаговременно предоставить Администрации письмо с указанием причин (инвентаризация товара, ремонт и др.).

Администрация ТК осуществляет контроль за режимом работы предприятий. В случае, если персонал Арендаторов закрывает секцию более, чем на 20 минут, открывает (закрывает) секцию для посетителей в сроки, противоречащие утвержденному режиму работы, предусматриваются штрафные санкции **в размере 1 000-00 (одна тысяча) рублей за каждое такое нарушение.**

3.2. Ограничение доступа и изменение режима работы ТК в чрезвычайных ситуациях.

В случае общественных волнений и беспорядков или в случае необходимости применения экстренных мер по охране ТК (минирование, пожар, стихийное бедствие, техногенная катастрофа) и находящихся в нем людей, Арендодатель имеет право ограничить или прекратить доступ в ТК на период действия таких обстоятельств.

Арендодатель имеет право ограничить доступ персонала и посетителей к Арендному месту в случае аварий, проведения аварийных и профилактических работ до полного восстановления нормальной работы сетей и инфраструктуры ТК.

Арендодатель также имеет право ограничить доступ персонала и посетителей к Арендному месту в случае:

- нарушения Арендатором условий договора аренды (невнесение арендной платы, неуплата штрафов или счетов за дополнительные услуги ТК либо Обслуживающих организаций);
- несоблюдения Арендатором ТК правил техники безопасности, противопожарных и санитарных требований;
- нарушения пропускного режима.

4. Качество товаров и услуг арендаторов.

4.1. Целевое использование Арендных мест.

Арендатору предоставляются помещения на основании Договора аренды, при этом Арендатор выполняет свою деятельность в рамках, определенных его Уставом и приложением к Договору аренды №1 «Карточка Арендатора». В данном приложении указывается: специализация Арендатора, ассортимент товаров и услуг, перечень торговых марок, формат обслуживания, при необходимости - также другая информация о деятельности Арендатора. Всякая другая деятельность, не указанная в «Карточке Арендатора», строго запрещается. В случае изменения специализации, ассортимента, торговой марки Арендатора он заблаговременно направляет Арендодателю письменное извещение с перечнем изменений и указанием их причины. Все изменения могут

производиться только с письменного согласия Администрации. В случае, если Арендатор изменил ассортимент, торговую марку и т.п. без согласования с Администрацией ТК, могут быть предусмотрены **штрафные санкции в размере 3 000-00 (три тысячи) рублей, а при злостном нарушении вплоть до одностороннего расторжения Договора аренды со стороны ТК.**

Арендаторам запрещается предоставлять свои Арендные места третьим лицам для осуществления коммерческой деятельности. Сдача Арендных мест в субаренду также строго запрещена.

Торговля, осуществляемая вне Арендных мест, равно как и продажа с рук, строго запрещается и **наказывается в дисциплинарном порядке или штрафом в размере 3 000-00 (три тысячи) рублей.**

Арендатор обязан:

- выполнять настоящий Регламент и внутренний распорядок работы ТК;
- соблюдать требования санитарных норм, правил техники безопасности, противопожарной безопасности, а также требований ГО;
- поддерживать чистоту на территории Арендного места, регулярно (в соответствии с графиком уборки) осуществлять уборку Арендного места;
- по окончании рабочего времени сдавать помещения под охрану.

4.2. Качество и безопасность товаров и услуг Арендаторов.

Разрешительную документацию на право осуществления торговой деятельности Арендатор обязан получать самостоятельно, своевременно и за свой счет.

К реализации в ТК допускаются товары и услуги, качество и безопасность которых соответствует требованиям нормативных и технических документов, а также условиям договоров поставок, в случаях, предусмотренных законодательством, также ветеринарно-санитарную экспертизу.

Качество товаров должно подтверждаться оригиналами или нотариально заверенными копиями сертификатом соответствия, гигиеническим заключением, сертификатом о происхождении товара, выданным компетентным государственным учреждением страны-производителя (для импортной продукции), удостоверением о качестве (для отечественной продукции), ветеринарным свидетельством.

Любая партия товара, реализуемая на территории Арендных мест, должна сопровождаться соответствующими документами (накладная, счет-фактура, сертификаты, декларации соответствия и безопасности).

Контроль качества и безопасности товаров, ввозимых и реализуемых в ТК, в установленном порядке осуществляет Администрация, а также соответствующие государственные органы. Администрация ТК осуществляет координацию деятельности надзорных и контрольных органов по вопросам качества и безопасности товаров.

Товары на всей территории ТК размещаются с соблюдением прав товарного соседства, норм складирования и режимов хранения, которые обеспечивают должное качество товаров. Арендатор обязан немедленно снимать с продажи товар ненадлежащего качества или товар, который реализуется с

нарушением действующего законодательства. Арендатор несет ответственность за ввоз на территорию ТК и продажу заведомо недоброкачественной продукции.

Арендатор на территории арендуемой площади и в ТК несет полную ответственность за соблюдение на своих предприятиях: правил охраны труда, техники безопасности, противопожарной и экологической безопасности, действующего законодательства, в том числе, «Закона о розничной торговле» и «Закона о защите прав потребителей».

Качество торговых и технологических процессов в ТК должно поддерживаться на высоком уровне и отвечать современным требованиям к предприятиям торговли, бытового обслуживания и общественного питания. Администрация ТК осуществляет регулярный контроль качества, соответствия ассортимента и уровня сервиса, режима работы Арендаторов.

Администрация ТК не имеет права вмешиваться в процесс торговли, за исключением случаев:

- нарушения действующего законодательства в области торговли,
- нарушений правил, указанных в настоящем Регламенте.

Администрация ТК имеет право потребовать от Арендатора:

- произвести замену поврежденного, изношенного и морально устаревшего торгового оборудования,
- провести частичную перепланировку торгового зала, если расстановка торгового оборудования явно не соответствует действующим нормативам (ширина проходов, заграждения, мешающие свободному проходу покупателей),
- снять с продажи поврежденный товар, переместить его в соответствующее место торгового зала (место для распродаж или уцененных товаров) либо обозначить соответствующей надписью «Распродажа», «Скидка», «Уцененный товар»,
- удалить из торгового зала информацию, не соответствующую действительности или вводящую покупателей в заблуждение (например, надпись «новая коллекция» на товарах коллекции прошлых лет), а также не соответствующую закону о рекламе («самая лучшая посуда»),
- провести замену торгового персонала, грубо и/или регулярно нарушающего правила поведения в ТК, указанные в п.11,

Арендатор обязуется устранять все вышеуказанные недостатки в разумно быстрые сроки, но не позднее 2-х месяцев со дня получения предупреждения от Администрации. В противном случае Администрация имеет право наложить на Арендатора штраф в размере **3 000-00 (три тысячи) рублей** или расторгнуть договор аренды в одностороннем порядке.

В случае поступления в Администрацию жалоб на работу Арендатора и его персонала Арендатор и Администрация обязуются принять все меры для скорейшего урегулирования конфликта и поддержания имиджа ТК.

5. Оборудование и техническое оснащение Арендных мест.

-
- 5.1. Арендодатель обязан предоставить Арендатору арендное место в полном соответствии с договором аренды и на весь период действия договора обеспечить бесперебойную работу коммуникаций и инфраструктуры в здании (электроснабжение, водоснабжение, отопление и т.п.).
- 5.2. Арендатор имеет право провести необходимое обустройство помещения в соответствии со своими задачами. При этом, Арендатор обязан заблаговременно предоставить Администрации проект: дизайн-проект, технологический проект, план расстановки торгового оборудования. Всякие работы, связанные с переоборудованием и обустройством Арендного места, производятся только после письменного разрешения, выданного Администрацией ТК. Если осуществленные работы не соответствуют утвержденному техническому проекту, Администрация вправе потребовать от Арендатора:
- приведения помещения в первоначальное состояние за счет Арендатора,
 - приведения в соответствие с утвержденным техническим проектом,
 - выплаты штрафных санкций в размере **от 10% до 50% от ежемесячной арендной платы.**
- 5.3. Все работы по обустройству Арендного места осуществляются за счет самого Арендатора.
- 5.4. В случае необходимости проведения ремонта, отделочных работ на территории Арендного места, арендатор должен заблаговременно предупредить Администрацию о том, что во время работ Арендное место будет закрыто, или доступ покупателей к нему ограничен.
- 5.5. Администрация имеет право требовать от арендаторов соблюдения единого стиля в оформлении Фасадов арендных мест: место размещения вывески, размер вывески, элементы символики торгового комплекса. Фасады арендных мест должны быть максимально открытыми. Не допускается устанавливать на фасаде закрытые перегородки или витрины, загромождать фасад высоким торговым оборудованием.
- 5.6. Для проведения дизайнерских, проектных, отделочных работ, работ по изготовлению вывесок, по поставке и монтажу осветительных приборов и т.п. Администрация имеет право рекомендовать Арендатору Обслуживающую организацию, предоставить всю необходимую информацию о ней (контактная информация, информация об услугах, ценах и качестве работ) и помогать во взаимодействии Арендатора с Обслуживающей организацией. Однако Администрация не имеет права требовать от Арендатора заключения договора именно с этой Обслуживающей организацией.
- 5.7. Арендатор не имеет права закрывать окна и витражи по периметру здания. Использование занавесок, тонированных покрытий, пленок и защитных экранов на окнах Арендного места разрешается только с письменного согласия Администрации.
- 5.8. Арендатор за свой счет обеспечивает и поддерживает Арендное место в надлежащем и привлекательном для посетителей ТК состоянии в течение всего срока аренды.

6. Эксплуатация здания и проведение ремонтных работ в ТК.

6.1. Обязанности Администрации по эксплуатации здания.

Администрация ТК обязана:

- обеспечить бесперебойную работу, ремонт и техническое обслуживание инженерных систем здания, поддержание парка технического оборудования в рабочем состоянии;
- содержать в надлежащем состоянии здание и помещения торгового комплекса, прилегающую территорию. Формировать текущие и перспективные планы реконструкции, капитального и текущего ремонтов здания и помещений, инженерных систем (вентиляции и кондиционирования, противопожарных систем, энергоснабжения, водоснабжения, отопления, аварийного освещения, канализации и т.п.);
- при необходимости привлекать для проведения работ сторонние организации, контролировать качество работ;
- контролировать потребление коммунальных услуг в торговом комплексе, производить расчет платежей и взаимодействие с коммунальными службами города;
- проводить работы по благоустройству территории, взаимодействовать с органами государственного и местного управления по вопросам улучшения транспортной доступности ТК (подъезды, повороты, организация регулируемых переходов и т.п.);
- поддерживать помещения и территорию ТК в надлежащем санитарно-гигиеническом состоянии (уборка, вывоз мусора, утилизация отходов);
- принимать все меры по обеспечению безопасности персонала и посетителей торгового комплекса, по сохранности товарно-материальных ценностей, соблюдению пожарной безопасности.

6.2. Проведение ремонтных работ.

Администрация ТК имеет право, но не обязана, устанавливать в пределах функциональной недвижимости ТК скамьи, скульптуры, фитокомпозиции, кашпо, урны, информационные доски и объявления, телевизионные антенны и кабели, временные и капитальные отдельно стоящие объекты и автоматы для продажи товаров и услуг; перестраивать подъездные пути и парковки; проводить ремонт и перепланировку; изменять цветовое решение ТК, козырьки, внутренние фасады ТК и его внешний вид, фирменный логотип и наименование ТК, навигационные знаки, таблички.

Администрация регулярно доводит до сведения Арендаторов план проведения ремонтных работ, предупреждает о предстоящих работах и возможных изменениях, связанных с ремонтом: график работы ТК, время завоза и погрузки товара, временное ограничение доступа в некоторые Помещения общего пользования, ограничение пользования подъемными механизмами и иным оборудованием ТК. Арендатор должен соблюдать все предписания техники безопасности во время проведения ремонтных работ: не пользоваться лифтами или эскалаторами, не входить на огороженную территорию и т.п.

Арендатор не имеет права противодействовать проведению работ, проводимых Администрацией ТК, в целях его дальнейшего развития и модернизации.

При необходимости, Арендатор должен обеспечить беспрепятственный доступ представителей Администрации или Обслуживающих организаций на территорию Арендного места для проведения ремонтных работ, проверки и обслуживания коммуникаций.

Администрация примет все меры для заблаговременного оповещения Арендатора об ожидаемом отключении городских коммунальных систем, но не несет ответственности за какой-либо ущерб, причиненный электронному или механическому оборудованию Арендатора, вызванный таким отключением.

6.3. Поддержание чистоты и комфортных условий в ТК.

Уборка помещений общего пользования, прилегающей территории, вывоз мусора и отходов осуществляется сотрудниками Администрации или Обслуживающей организацией. График уборки помещений общего пользования вывешивается в соответствующих местах. Администрация заблаговременно информирует Арендаторов о таких уборочных работах, как мытье окон и фасадов.

Арендатор обязан самостоятельно следить за чистотой и производить уборку своего Арендного места, при необходимости – принимать все разумные и согласованные с Администрацией меры по уничтожению насекомых и грызунов. Арендатор может осуществлять уборку собственными силами, силами сторонних организаций либо заключить договор на уборку с Обслуживающей организацией ТК.

Уборочные работы на территории своего Арендного места Арендатор производит в соответствии с графиком:

- Ежедневная влажная уборка помещения должна производиться до начала работы ТК для посетителей (до 10-00) или после окончания рабочих часов. Уборка Арендного места должна быть завершена до 10.00 час., после чего весь уборочный инвентарь (швабры, ведра, веники и т.д.) должны быть убраны с торговой площади.
- Кроме этого в течение дня Арендатор может проводить текущую уборку для устранения возникающей грязи (протирка пола, пыли). Персонал должен убирать уборочный инвентарь с торговой площади сразу по завершении текущей уборки,
- В осеннее и зимнее время, когда больше грязи на улицах, представитель Администрации вправе потребовать от персонала Арендатора более частой текущей уборки.

При проведении текущей влажной уборки сотрудник Обслуживающей организации или Арендатора должны обеспечить безопасность посетителей: устанавливать табличку «Осторожно, скользкий пол» или предупредить покупателей устно.

Арендатор обязуется помещать бытовой мусор в специальные мешки одноразового использования, которые завязываются таким образом, чтобы мусор не просыпался на пол. Мешки с мусором складываются в отведенном месте в определенные часы.

Мойка автотранспорта на прилегающей территории к ТК не допускается.

Температурный режим, вентиляция и кондиционирование в помещениях ТК регулируется централизованно, в соответствии с распоряжениями Администрации и требованиями санитарных норм. В ТК должна поддерживаться температура, комфортная для посетителей. Арендатор не имеет права самостоятельно вносить изменения в работу системы кондиционирования и вентиляции, а также требовать от Администрации включения или отключения данных систем. Запрещается устанавливать дополнительные отопительные или охлаждающие приборы (кондиционеры, вентиляторы) без согласования с Администрацией.

При нарушении Арендатором данных положений Администрация вправе взыскать с Арендатора **штраф в размере от 10% до 20% от ежемесячной арендной платы** за каждое такое нарушение.

7. Охрана, безопасность, мероприятия по ГО и ЧС.

7.1. Охрана и обеспечение общественного порядка.

Администрация разрабатывает "Положение об охране и обеспечении общественного порядка» и согласовывает его с правоохранительными органами. Администрация обеспечивает охрану и поддержание общественного порядка в ТК собственными силами или с привлечением Обслуживающей организацией. Арендаторы обязаны заключить договоры об охране торговых мест с данной единой обслуживающей организацией и выполнять все необходимые требования по обеспечению охраны и безопасности.

7.2. Сохранность имущества Арендаторов.

Администрация не несет ответственности за кражи и порчу товара, оборудования, и других материальных ценностей, принадлежащих Арендаторам.

При открытии в 09.00 и закрытии в 20.00 ТК на арендуемой площади должен быть представитель Арендатора. При закрытии магазина Арендатор должен проверить на своем Арендуемом месте - закрыты ли окна, отключены ли все приборы от электропитания.

Арендатор имеет право дополнительно иметь в штате собственных охранников, а также устанавливать на Арендном месте дополнительные системы охраны. Все это осуществляется только с письменного согласия Администрации.

7.3. Сохранность имущества ТК.

Арендаторы должны следить за бережным отношением своего персонала ко всем Помещениям общего пользования. К ним относятся:

- торговые галереи для посетителей, лестницы, холлы,
- грузовые и пассажирские лифты,
- загрузочные, территория дебаркадера, коридоры служебных помещений, подсобные помещения;
- санузлы и моечные.

Арендатор несет ответственность за правильное и бережное пользование вышеуказанными помещениями и правильную эксплуатацию оборудования (подъемные механизмы, системы отопления, канализации и т.п.). В случае порчи

имущества ТК Арендатор обязан восстановить целостность поврежденного имущества за свой счет либо возместить его стоимость Администрации.

Если условия аренды предусматривают, что Арендное место сдается вместе с каким-либо оборудованием, принадлежащим ТК (жалюзи на окнах, торговое оборудование), Арендатор обязан бережно относиться к данному имуществу, при его порче - самостоятельно восстанавливает его целостность либо возмещает его стоимость Администрации.

Арендатор обязан возместить ТК убытки, причиненные в случае повреждения какой-либо части недвижимости или инженерных систем, если экспертная комиссия, созываемая Администрацией, докажет, что повреждения произошли в результате наступления обстоятельств, за которые Арендатор несет ответственность.

7.4. Мероприятия по пожарной безопасности, ГО и ЧС.

Администрация разрабатывает мероприятия по противопожарной безопасности и согласовывает их с местными органами Государственного пожарного надзора. Все положения правил пожарной безопасности являются обязательными для персонала Арендаторов.

Оснащение мест общего пользования и территории ТК средствами пожаротушения производится Администрацией. В свою очередь, Арендатор обязан оборудовать свое Арендное место необходимым противопожарным оборудованием в соответствии с требованиями законодательства, органов власти или по требованию Администрации (огнетушители) и содержать их в исправном состоянии. Арендатору запрещается блокировать доступ к пожарному оборудованию.

Арендатору, его сотрудникам, агентам, посетителям запрещено приносить горючие и взрывоопасные смеси, химические вещества, кроме жидкостей и растворителей для производства уборки и чистки в количествах, необходимых для нормального функционирования площади Арендатора.

Арендатор не имеет права без оформленного в установленном порядке письменного согласования с Администрацией устанавливать, подключать и использовать электроприборы и машины, мощностью, превышающей технологические возможности электрической сети в ТК.

Арендатор не имеет права без оформленного в установленном порядке письменного согласования с Администрацией подключать и использовать оборудование, не имеющее технических паспортов (свидетельств), не отвечающее требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам.

В случае обнаружения пожара или угрозы пожара, Арендатор и его сотрудники обязаны немедленно сообщать об этом Администрации ТК. В случае причинения ущерба площади и ТК в результате пожара, возникшего по вине Арендатора, Арендатор несет ответственность за возникший ущерб и убытки и возмещает их Администрации ТК.

Мероприятия по обеспечению требований органов ГО и ЧС разрабатываются Администрацией, согласовываются с соответствующими органами и являются обязательными для Администрации, Обслуживающих организаций и Арендаторов ТК.

По требованию Администрации персонал Арендатора обязан проходить инструктажи по соблюдению техники безопасности в границах ответственности за пожарную и электробезопасность в ТК под роспись в соответствующем журнале по технике безопасности.

8. Загрузка товаров и перемещение товарно-материальных ценностей.

8.1. Въезд и движение автомобильного транспорта.

Автотранспорт Арендаторов и Обслуживающих организаций на территорию служебного двора и в зону загрузки ТК допускается после оформления пропуска (постоянного или разового). В выданном пропуске на автомобиль обязательно указывается его государственный номер, марка и цвет автомобиля, название организации.

Передача пропуска другим лицам строго запрещена. Пропуск выдается строго на один автомобиль. В случае изменения государственного номера автомобиля или замены машины, держатель данного пропуска должен заявить об этом в Администрацию в течение ближайших 48 часов. При выявлении нарушения правил использования пропуска, выданного на автомобиль, Администрация вправе изъять у держателя его пропуск.

Принятые правила дорожного движения применяются в равной степени и для организации движения автомобильного транспорта на территории ТК. Особые правила движения и парковки автотранспорта на территории ТК могут устанавливаться Администрацией. Сотрудники охраны ТК должны следить за соблюдением этих правил на территории, руководствуясь при этом Положением о контрольно-пропускном режиме ТК.

В случае нарушения Арендатором правил въезда и движения автотранспорта на служебной территории ТК Администрация имеет право применить следующие штрафные санкции: **предупреждение (первое нарушение), штраф в размере 1 000-00 (одна тысяча) рублей.**

8.2. Правила разгрузки и транспортировки товаров, оборудования.

Персонал Арендатора имеет право осуществлять завоз/вывоз товарно-материальных ценностей, разгрузку товара, торгового оборудования и т.п. и их перемещение только в порядке, установленном Администрацией (в соответствующее время, по графику загрузки).

Доступ персонала арендаторов в служебные помещения и зоны загрузки осуществляется на основании пропусков, выданных сотрудникам Арендатора.

Рабочие операции по приемке, транспортировке и погрузке товара, осуществляемые на территории ТК, могут осуществлять только работники, прошедшие соответствующую аттестацию и имеющие на это соответствующее удостоверение (Разрешение органов технадзора). Работник, работающий на погрузочно-разгрузочной технике и осуществляющий операции по погрузке и выгрузке товаров, должен соблюдать установленные правила, нести полную ответственность в соответствии с законодательством за нарушение установленных правил, а также выполнять все распоряжения представителя Администрации

назначенного для этих целей. Грузчики или службы, осуществляющие погрузо-разгрузочные работы, должны получить разрешение Администрации ТК на право осуществлять свою деятельность, носить карточку с указанием фирмы, имени и фамилии.

Все работы, связанные с завозом, установкой и монтажом оборудования на Арендных местах не должны производиться в часы, открытые для посещения. Данные работы можно будет производить только с 09.00 до 10.00 часов утра, либо в часы, согласованные индивидуально с Администрацией.

Арендатор не должен допускать перегрузки полов, стен, потолков ТК. При отсутствии предварительного письменного согласия Администрации Арендатор, его сотрудники, агенты подрядчики и посетители не имеют права перемещать в пределах ТК, а также собирать или возводить любые сейфы, грузы, офисное или торговое оборудование, мебель или крупногабаритные предметы, которые могут нанести повреждения зданию. Все такие перемещения товаров, сейфов, грузов, мебели или крупногабаритных предметов любого назначения должны совершаться в часы, определяемые Администрацией. Арендодатель имеет право производить осмотр всех грузов, поступающих в ТК, а также удалять с территории ТК любые грузы, нахождение которых в пределах ТК нарушает условия Регламента. Любой ущерб, нанесенный ТК в результате перемещения либо работы любого такого оборудования или мебели, подлежит компенсации Арендатором.

Арендатор обязуется перевозить грузы, товары, мебель и оборудование только на грузовых лифтах и соблюдать правила пользования грузовыми лифтами: не перемещать предметы, которые по своим качествам, количеству и весу могут нанести ущерб данному оборудованию. Не допускается перевоз товара и грузов на пассажирском лифте, (за исключением легких и негабаритных товаров, например, косметики, бижутерии в небольших сумках до 10 кг на человека). Если же легкий товар упакован в коробки, то перемещать его можно только на грузовых лифтах. Допускается ручное перемещение товара по служебным лестницам.

При загрузке товара, оборудования и мебели Арендаторов персонал и грузчики не должны мешать посетителям ТК, перекрывать лестницы, входы и торговые галереи. Запрещается создавать какие либо заграждения свободному проходу посетителей. В помещениях общего пользования для посетителей ТК (галереи, лестницы) в его рабочие часы запрещается ставить детали мебели, коробки и упаковочный материал, инструмент (за исключением случаев проведения срочных ремонтных работ). Грузчик и другие сотрудники Арендатора должны дать покупателю пройти. Запрещается говорить: «Не мешайте, мы работаем», «Не видите – закрыто», «Не трогайте!», «Не проходите!» и т.п. Необходимо говорить вежливо: «Пожалуйста, подождите», «Будьте добры, обойдите слева».

По окончании погрузочных и сборочных работ персонал Арендатора самостоятельно собирает оставшийся упаковочный материал, детали и инструмент, выносит их из торгового зала и помещает в специально отведенные места.

Арендатор обязан хранить и складировать товары, а также другие предметы (спецодежду, рабочий инструмент, запчасти к торговому оборудованию) только на территории своего Арендного места. Запрещается хранить или складировать свои товары за торговым оборудованием, на входах, либо на прилегающих пешеходных проходах или в любом другом месте ТК. Категорически запрещается использовать батареи и другие коммуникации, находящиеся на Арендном месте, для складирования и хранения товара. В случае выявления таких нарушений представителем Администрации, Арендатор обязан устранить нарушения в течение 2-х часов.

При прекращении Договора Аренды, арендатор в течение 3-х дней с момента прекращения Договора Аренды обязан освободить и передать Администрации Арендное место по акту приема-передачи, в надлежащем состоянии с учетом нормального износа, за свой счет вывезти все свои товары, имущество, оборудование, только после письменного разрешения Администрации, в установленные часы. Арендатор самостоятельно, и за свой счет, обязан произвести демонтаж рекламных конструкций.

В случае нарушений вышеуказанных правил загрузки, перемещения и хранения товара Администрация вправе взыскать с арендатора **штраф в размере от 10% до 20% от ежемесячной арендной платы за каждое такое нарушение.**

9. Услуги, оказываемые Арендаторам Администрацией ТК.

9.1. Услуги и расценки на них.

Дополнительные услуги, предлагаемые Арендаторам в ТК:

- маркетинговые и рекламные услуги,
- консультирование по вопросам организации торговли, проведение практических семинаров для Арендаторов,
- размещение рекламы на различных носителях и рекламных поверхностях ТК,
- организация музыкального, ароматического оформления Арендных мест,
- сезонное и тематическое оформление витрин и Арендных мест.

Вышеуказанные услуги могут оказываться Администрацией и/или Обслуживающими организациями, уполномоченными на это, на основании утвержденных тарифов. Полный перечень оказываемых ТК услуг и информация о тарифных ставках на оказание всех видов услуг предоставляется Администрацией.

Арендатор не имеет права нанимать на временную работу, на работу по совместительству или по договору кого-либо из персонала ТК, без предварительного письменного согласия Администрации.

10. Маркетинговая и рекламная деятельность в ТК.

10.1. Деятельность Администрации.

Сотрудники Администрации ТК или Обслуживающие организации имеют право проводить следующую маркетинговую и рекламную работу в целях увеличения посещаемости ТК:

-
- оценка эффективности рекламы торгового комплекса,
 - предоставление Арендаторам результатов проведенных исследований, текущей информации о посещаемости ТК и его позиции на рынке;
 - предоставление арендаторам информации о перспективных планах развития ТК;
 - составление плана маркетинговых и рекламных мероприятий, координация планов рекламы торгового комплекса с планами арендаторов;
 - сезонное и праздничное оформление торгового комплекса, разработка дизайн-концепции и проведение работ по праздничному оформлению фасадов и помещений общего пользования;
 - организация событий и анимации в ТК (концерты, выставки, детские праздники, повседневная анимация);
 - планирование и реализация рекламных кампаний в СМИ;
 - регулярная поддержка и изменения на сайте торгового комплекса;
 - организация звукового, музыкального и ароматического оформления в помещениях общего пользования ТК;
 - обустройство необходимых конструкций и коммуникаций для размещения рекламных поверхностей на здании и в помещениях ТК, размещение дополнительных вывесок и рекламы, контроль наружной рекламы, организация рекламы арендаторов по радио- и телекоммуникационным системам ТК.

10.2. Взаимодействие со СМИ.

Арендаторам и Обслуживающим организациям запрещено использовать название ТК и его атрибутику в информационных и рекламных целях без согласования с Администрацией.

Если Арендатор ТК размещает в СМИ рекламу своего предприятия, он обязан указать адрес и название ТК. Например: «Магазин X в ТК «Городок». В случае размещения в СМИ рекламы Арендатора без указания ТК или с искажением фирменного названия ТК, Администрация вправе наложить штраф в размере **3000-00 (три тысячи)** рублей.

Арендатор обязан предоставить ТК необходимую информацию о своей деятельности для рекламных материалов ТК (для сайта, каталога, листовок, рекламы в СМИ). Список необходимой информации в каждом случае передается Администрацией.

Арендатор имеет право передавать третьим лицам всю открытую и общедоступную информацию о ТК, т.е. ту информацию, которая содержится на официальном сайте ТК, в официальных письменных и электронных справочниках, СМИ и других открытых источниках. Вся информация, которая попадает под определение конфиденциальной и/или составляющей коммерческую тайну ТК, передавать третьим лицам запрещается. Администрация ТК имеет право за нарушение этого пункта привлечь Арендатора к ответственности и потребовать возмещения ущерба в соответствии с действующим законодательством.

Видео- и фотосъемка на территории ТК осуществляется только с разрешения Администрации. В случае если Арендатор планирует пригласить на территорию

своего Арендного места представителя СМИ для проведения аудиозаписи или видеосъемки, он обязан заблаговременно известить об этом Администрацию и получить ее письменное разрешение.

10.3. Маркетинговые исследования.

Администрация ТК имеет право проводить все виды маркетинговых исследований (опросы, анкетирование покупателей, визуальное наблюдение, подсчет посетителей) в помещениях общего пользования ТК без предварительного уведомления Арендатора. Также Администрация имеет право устанавливать системы автоматического подсчета посетителей. Арендатор и его персонал не вправе препятствовать представителям Администрации и Обслуживающих организаций в проведении данных исследований.

Арендатор обязуется оказывать Администрации возможное содействие в проведении исследований, в целях совершенствования работы ТК:

- Предоставлять по просьбе Администрации данные о количестве посетителей Арендного места, среднедневном количестве покупок, о коэффициенте конвертации (если он рассчитывается Арендатором), а также при необходимости другие сведения (например, о среднедневном обороте), не составляющие коммерческую тайну Арендатора.

В свою очередь, Арендатор имеет право проводить маркетинговые исследования внутри своего Арендного места также без уведомления Администрации и без согласования с ней. Но установка автоматических систем подсчета посетителей, как любого другого оборудования на территории Арендного места, должна осуществляться только по письменному разрешению Администрации.

Любые маркетинговые исследования на территории Арендных мест могут проводиться Администрацией только по согласованию с Арендатором.

10.4 Рекламная деятельность Арендаторов.

Информационно-рекламная деятельность на территории ТК ведется Администрацией или с ее разрешения.

Арендатор имеет право за дополнительную плату по отдельному соглашению с Администрацией выставлять рекламные конструкции и манекены вне арендуемой площади только в установленных Арендодателем местах. Размер, цвет и дизайн рекламных конструкций должен быть согласован с Администрацией. Размещение рекламных материалов в здании ТК, на его территории и внешнем ограждении ТК без разрешения Администрации запрещено.

Реклама на территории ТК, в том числе на фасаде ТК, размещается только на специально выделенных для рекламы местах на рекламных поверхностях. Размещается реклама только с предварительного согласия Администрации. При этом Арендатор согласовывает с Администрацией цену, внешний вид рекламы или информации, эскиз баннера, вывески. Соглашение о размещении рекламы (информации) оформляется отдельным договором. Все необходимые разрешения и согласования для размещения наружной рекламы Арендатор оформляет самостоятельно.

Любые рекламные и PR-мероприятия (опросы, маркетинговые исследования, раздача флаеров и листовок), проводимые арендаторами на территории ТК, проводятся только с разрешения Администрации, на основании отдельного соглашения и действующих тарифов на данные услуги.

10.5. Совместные маркетинговые и рекламные программы.

Администрация ТК вправе организовывать и проводить маркетинговые мероприятия, нацеленные на повышение продаж в ТК и увеличение лояльности покупателей ТК: недели и часы скидок, сезонные распродажи, специальные акции. Администрация заранее оповещает Арендаторов о планируемых мероприятиях, инструктирует их и оказывает необходимую помощь.

Обязательным для всех арендаторов является:

- Оформление витрин и арендных помещений к праздникам,
- Сезонное обновление ассортимента модной одежды, обуви, аксессуаров и других товаров.

Праздничное оформление и сезонное обновление ассортимента должно проводиться по графику, утвержденному Администрацией. За нарушение вышеуказанных обязательных условий Администрация вправе наложить на Арендатора штраф в размере **10% от ежемесячной арендной платы за каждое такое нарушение.**

Участие в других промо-акциях и PR-мероприятиях, проводимых ТК, не является обязательным для Арендаторов, но приветствуется Администрацией и выгодно также самим Арендаторам. Это следующие акции и программы:

- Программы лояльности для покупателей ТК (дисконтные карты ТК, по которым покупатель может получить скидки у ряда арендаторов),
- Сезонные распродажи,
- Проведение промо-акций к праздникам,
- Предоставление специальных цен и/или условий для пенсионеров, ветеранов,
- Лотереи и конкурсы среди покупателей, призом в которых служат товары Арендаторов или купон на скидку,
- Скидки в определенное время суток, дни недели, часы.

11. Правила поведения на территории ТК.

11.1. Общие правила поведения.

Персонал всех Арендаторов, Администрации и Обслуживающих организаций обязан принимать все меры для комфортного пребывания покупателей внутри ТК: не совершать действий, мешающих покупателям и выходящих за рамки общепринятых правил поведения.

В ТК запрещается употребление алкогольных напитков и наркотических средств. **За каждое такое нарушение предусмотрен штраф в размере 3 000-00 (три тысячи) рублей.**

Курение в ТК разрешается только в местах, специально выделенных для этого Администрацией. В прочих местах (в арендных помещениях, в местах общего пользования) курение строго запрещено. **За каждое такое нарушение предусмотрен штраф в размере 1 000-00 (одна тысяча) рублей.**

Нахождение животных на территории ТК запрещено. Исключениями являются:

- Нахождение животных, рыб, птиц, рептилий на территории зоомагазина (Арендного места) в условиях, обозначенных в правилах торговли зоотоварами,
- Присутствие животных во время праздников и специальных акций – только с письменного согласия Администрации. Ответственность за соблюдение правил безопасности людей и санитарных правил несет Арендатор,
- Нахождение рыб в специально отведенных декоративных аквариумах – только с письменного согласия Администрации. Ответственность за соблюдение санитарных правил несет Арендатор.

Не разрешается приготовление и разогрев пищи, предназначенной для потребления сотрудниками и посетителями Арендатора, на территории Арендных мест и мест общего пользования. Для этого в ТК предусмотрены предприятия общественного питания.

В случае, если Арендатор оказывает услуги общественного питания, он должен предпринимать все необходимые действия для обеспечения того, чтобы запахи приготовляемой и/или потребляемой пищи, а также отходов или готовых блюд не причиняли каких-либо неудобств посетителям ТК, служащим ТК и другим Арендаторам.

Разогрев пищи и приготовление напитков на территории Арендных мест и в местах общего пользования также разрешается во время специальных акций (дегустации продуктов питания и напитков, демонстрации бытовой кухонной техники) – только по согласованию с Администрацией.

Не разрешается производить шум, нарушая звуковой комфорт других Арендаторов, посетителей и сотрудников ТК: крики, громкое пение, грохот. Использование звуковоспроизводящей аппаратуры, пение, игра на музыкальных инструментах возможны только в случаях:

- Если это предусмотрено специализацией Арендатора и его бизнес-процессами (продажа аудио-техники и медиапродукции, музыкальных инструментов и синтезаторов, бар, ресторан, развлечения и т.п.). Администрация имеет право потребовать у Арендатора принять дополнительные меры по обеспечению звукоизоляции;
- В случае тематического звукового оформления Арендного места, согласованного с Администрацией ТК,
- Во время проведения специальных акций и праздников – только при письменном согласии, полученном в Администрации ТК.

11.2. Правила поведения сотрудников Арендатора на рабочих местах.

Сотрудники Арендаторов в рабочее время должны находиться на своих рабочих местах. Не разрешается покидать торговый зал в необозначенное для перерыва время. Если сотрудник Арендатора вынужден на время покинуть торговый зал, он обязан вывесить табличку для покупателей с указанием окончания времени перерыва. Например: «Технический перерыв с 15-00 до 15-

10». Запрещается ставить или вывешивать таблички без указания времени начала и окончания перерыва (например, «Перерыв 15 минут»).

В рабочее время сотрудникам Арендаторов, обслуживающих покупателей, запрещается:

- вести продолжительные личные разговоры с другими сотрудниками Арендатора, работниками охраны торгового комплекса, знакомыми;
- жевать жевательную резинку;
- читать;
- пользоваться в рабочее время мобильными телефонами (за исключением служебной надобности);
- громко разговаривать или смеяться, выяснять отношения при покупателе;
- стоять в закрытых позах или руки за спину при работе с покупателем;
- облакачиваться на стены, столбы и торговое оборудование.

Сотрудники Арендатора должны соблюдать правила внешнего вида. Приветствуется ношение форменной одежды. Одежда продавцов должна всегда быть чистой, выглаженной, без повреждений. Во время работы сотрудники Арендатора обязательно должны носить фирменные бейджи. Бейдж должен быть прикреплен на уровне груди, чтобы покупатели могли видеть ФИО работника. Во время работы сотрудники должны соблюдать правила чистоты и аккуратности в причёске и одежде.

При нахождении в торговом зале сотрудники Арендаторов должны соблюдать основные правила обслуживания покупателей:

- ✓ Здороваться с покупателями, улыбаться, сохранять приветливое выражение лица,
- ✓ Говорить с покупателями вежливо и культурно, не использовать нецензурных и жаргонных слов,
- ✓ Оказывать возможную помощь покупателям во всех помещениях ТК: показать лифт, туалет, выход и т.п.,
- ✓ Не кричать на покупателей, не оскорблять их словами, жестами и действием,
- ✓ Не ограничивать доступ покупателей к Книге жалоб и предложений.

При нарушении Арендатором и его персоналом указанных в настоящем разделе правил Администрация вправе взыскать с Арендатора штраф **в размере от 1 000 (одной тысячи) до 3 000 (трех тысяч) рублей за каждое такое нарушение.**

12. Применение штрафных санкций за несоблюдение Регламента.

За нарушения, по которым применяются меры воздействия по действующему законодательству и нормативным документам, санкции на Арендаторов накладываются контролирующими государственными органами.

За нарушение пунктов настоящего Регламента, по которым предусмотрены санкции, меры воздействия к Арендаторам и работникам ТК применяются Администрацией ТК. Акт о нарушении положений настоящего Регламента и предписание о выплате штрафных санкций составляются в письменной форме и передаются Арендатору. Установленные нарушения устраняются Арендатором в

сроки, описанные в соответствующем пункте настоящего Регламента, а если в пункте Регламента срок не конкретизирован, то в течение 15 дней, начиная с момента получения Акта Арендатором.

С Регламентом ознакомлен и обязуюсь выполнять все его требования в течение срока действия Договора аренды,

Арендатор: _____/_____/

(Руководитель организации/Индивидуальный предприниматель)

Дата _____