

Затверджую
Директор ТзОВ «ТК «Шувар»
Боднар О.І.
« 01 » березня 2022р.

ПРАВИЛА РОБОТИ ТОРГОВОГО КОМПЛЕКСУ «ШУВАР»

Наведені нижче правила роботи торгового комплексу «Шувар» (надалі - Правила) поширюються на всіх суб'єктів підприємницької діяльності, які на умовах оренди проводять господарську діяльність у Торговому комплексі «Шувар» за адресою: **Україна, м. Львів, проспект Червоної Калини, 36 (надалі - ТК «Шувар»)**. Адміністрування ТК «Шувар» здійснює **Товариство з обмеженою відповідальністю «Торговий комплекс «Шувар»** (далі - Орендодавець).

Орендарі, які здійснюють господарську діяльність на території ТК «Шувар», не можуть діяти самостійно при визначенні формату і технології торгового процесу на даному об'єкті, проведенні зовнішніх і внутрішніх рекламних та промоційних акцій, а також в інших питаннях, що так чи інакше впливають на стратегію розвитку, безпеку та імідж ТК «Шувар». Обов'язком кожного Орендаря є регулярний контроль за виконанням цих Правил його персоналом та залученими ним третіми особами (постачальниками, підрядниками, консультантами тощо).

Дані Правила розміщуються за наступною адресою: <http://shyvartk.com/orendaryam.html/>. Орендо-давець залишає за собою право одностороннього внесення змін до Правил, за умови висвітлення цих змін на веб-сторінці ТК «Шувар».

1. РЕЖИМ РОБОТИ

1.1. Орендар зобов'язується здійснювати господарську діяльність в ТК «Шувар» відповідно до режиму роботи, встановленому Орендодавцем на об'єктах торгівлі. Робота за індивідуальним графіком може розповсюджуватися, за умови погодження такого графіку з адміністрацією ТзОВ «ТК «Шувар», лише на орендарів відокремлених торгових точок, що мають безпосередній вихід на фасад ТК «Шувар», заклади розважального профілю та громадського харчування.

Розпорядок роботи суб'єктів торгівлі ТК «Шувар», включаючи завезення товару, прибирання та санітарні дні, відображений в **Додатку 1**.

1.2. У разі закриття ТК «Шувар» для проведення планових чи позапланових санітарно-технічних робіт Орендодавець попередньо інформує Орендарів та потенційних відвідувачів шляхом розміщення на видних місцях оголошень про причини і період тимчасового закриття ТК «Шувар».

1.3. Проведення Орендарями робіт, які спричиняють додатковий шум, забруднення пилом, засмічення та робіт, що потребують віброударного інструменту або втручання в інженерні мережі ТК «Шувар», допускається тільки з письмової згоди Орендодавця і виконується виключно у неробочий час способом, що не перешкоджає іншим орендарям і/або відвідувачам Торгового комплексу.

1.4. У випадку виникнення необхідності більш тривалого перебування персоналу Орендаря в ТК «Шувар», ніж це передбачено його режимом роботи, останній завчасно, за 2 (дві) доби до виникнення необхідності, а в невідкладних випадках - не пізніше ніж за 2 (дві) години звертається до Орендодавця з письмовим запитом про необхідність допуску відповідних осіб в Приміщення, вказавши прізвище, ім'я, по батькові кожної фізичної особи, що допускається, найменування, номер, серію документу, що посвідчує особу, мету перебування і строки.

2. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ В ТК «ШУВАР»

2.1. На орендованих площах торгової точки (далі - Приміщення) Орендарю (його персоналу) забороняється:

- залишати товар без нагляду;
- читати сторонню літературу чи переглядати відео, приймати їжу, зберігати (в частині приміщення, доступний для огляду або в присутності відвідувачів) верхній одяг і особисті речі;
- курити в Приміщенні або іншому, не призначеному для цього місці;
- розпивати спиртні напої та знаходитись у нетверезому стані (як в торговій точці, так і на території ТК «Шувар»);
- залишати Приміщення в робочий час або зачиняти його. Як виключення, таке дозволяється не більш як на 15 хвилин за умови відповідного повідомлення на вході в Приміщення;
- використовувати електричні нагрівальні прилади, вентилятори;
- смітити, залишати після себе неприбране сміття як в Приміщенні, так і в місцях загального користування ТК «Шувар».

3. ВИГЛЯД ПРИМІЩЕННЯ

3.1. Орендар і його працівники зобов'язані:

3.1.1. Підтримувати вигляд вітрин та стан торговельного обладнання у Приміщенні відповідно до естетичних, санітарно-гігієнічних і технічних норм та правил.

3.1.2. Розміщувати на/у Приміщенні вивіски, плакати, інші носії інформації про Орендаря чи рекламу виключно за письмовою згодою Орендодавця і погодженим з ним проектом. Порядок розміщення рекламних носіїв Орендарями відображений в **Додатку 2**.

3.1.3. Підтримувати чистоту у Приміщенні та проводити вологе прибирання у поза робочий час, виносити сміття та відходи підприємницької діяльності до накопичувачів сміття.

3.2. У Приміщенні встановлюється тільки заздалегідь погоджений тип обладнання, що відповідає видам діяльності, погодженим у Договорі. Торгове обладнання (загальний вигляд, тип, розміри, колірна гама, використовувані матеріали) заздалегідь погоджується з Орендодавцем як у вигляді зразків, так і у вигляді дизайн-проектів.

3.3. Використовувати виключно україномовні ціни та описи для товарів.

4. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ПРАЦІВНИКІВ ОРЕНДАРЯ

4.1. Персонал Орендаря завжди повинен мати охайний вигляд, не перебувати на роботі у стані алкогольного сп'яніння.

4.2. Якщо Орендар провадить торгівлю продуктами харчування, у його персоналу, що зайнятий обслуговуванням відвідувачів, обов'язково повинні бути санітарні книжки. За порушення Орендарем (його персоналом) законодавства про захист населення від інфекційних хвороб, він несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

4.3. Працівники Орендаря, які займаються обслуговуванням покупців (відвідувачів), повинні володіти і застосовувати наступні знання:

а) основ культури спілкування;

б) правил обслуговування клієнтів. Обслуговування повинно здійснюватись літературною українською мовою; не допускається використання лайливих слів і, тим більше, ненормативної лексики, неприпустима розмова на підвищених тонах; послуги з пошуку, вибору товару, примірювання і т.п. повинні надаватися коректно і ненав'язливо;

в) асортименту, цін, розмірів, споживчих (технічних, експлуатаційних, якісних і т.п.) характеристик товару, довідкової та рекламної літератури щодо товарів, які реалізуються у Приміщенні.

4.4. Працівник Орендаря при обслуговуванні покупців (відвідувачів) повинен дотримуватись наступних правил:

а) покупець завжди правий;

б) необхідно бути ввічливим і уважним, як стосовно відвідувачів ТК "Шувар", так і стосовно персоналу інших орендарів та Орендодавця;

в) вирішення поточних питань роботи ТК "Шувар" не повинно здійснюватись у присутності покупців, орендарів та інших третіх осіб.

5. ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКИ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

5.1. Для погодження визначених цими Правилами питань Орендар може звертатися до Орендодавця з чітким і конкретним викладом питань, що його цікавлять, за номером: +380032 223 45 60.

5.2. Орендар (його персонал) зобов'язаний:

5.2.1. Дотримуватись всіх інструкцій і розпоряджень Орендодавця.

5.2.2. Забезпечувати збереження і належний робочий стан орендованих приміщень та елементів інженерних систем, що в них знаходяться. Проведення будь-яких робіт з реконструкції, ремонту, технічного переоснащення та благоустрою орендованих приміщень проводити виключно за письмовим Дозволом Орендодавця.

5.2.3. Повідомляти представників Орендодавця про всі проблеми, що виникають у зв'язку з користуванням Приміщенням, місцями загального користування, а також про всі недоліки в роботі систем комунікацій, механізмів і т.п. для їх негайної ліквідації.

5.2.4. Неухильно виконувати правила пожежної безпеки на об'єкті. Слідкувати за виконанням цих правил покупцями і відвідувачами. Забезпечити наявність засобів пожежогасіння (вогнегасник), не допускати захаращення проходів та накопичення пожежонебезпечних матеріалів на орендованих площах та площах загального користування.

5.2.5. В разі оголошення повітряної тривоги, під час воєнного стану, працівники орендованого приміщення повинні негайно припинити виробничу діяльність, закрити приміщення та перейти в сховище ТК "Шувар", де перебувати до сигналу "Відбій".

5.2.6. Не використовувати пасажирські ліфти в робочий час для транспортування товарів та легкозаймистих речовин.

5.2.7. Дотримуватися чинних правил користування електроенергією, не використовувати в Приміщенні продовжувачів, трійників, а також нагрівачів з відкритим нагрівачим елементом. Не встановлювати в Приміщенні додаткових електричних приладів та кондиціонерів без письмової згоди Орендодавця.

5.2.8. Надавати за згодою сторін Орендодавцю інформацію для проведення аналітичних та маркетингових досліджень, просування об'єкту тощо. Брати участь в рекламних заходах, наукових та практичних конференціях, навчаннях, виставках та інших проектах, які проводить Орендодавець.

5.2.9. Неухильно виконувати правила, що встановлені охороною ТзОВ «Шувар», дотримуватись процедури і графіку здачі та зняття торгового місця з охорони.

5.2.10. Дотримуватися встановлених адміністрацією правил використання стоянки для автомо-блів на майданчику перед торговим комплексом.

5.2.11. Обладнати у торговій точці куточок покупця, обов'язково мати там копії необхідних для торгівлі документів і дозволів.

5.3. Орендарі (їх персонал) повинні мати практичні навички користування вогнегасниками, пожежними кранами та надання першої медичної допомоги.

5.4. Відкриття торгового місця у випадку, коли воно через порушення даних Правил опечатане вповноваженою на те особою, та поновлення торгівлі здійснювати лише за письмовим дозволом адміністрації ТзОВ «Шувар».

5.5. Орендар (його персонал) має право надавати Орендодавцю письмові пропозиції щодо поліпшення функціонування Приміщення і ТК «Шувар» в цілому.

6. ПОРЯДОК ПРОВАДЖЕННЯ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

6.1. Орендар провадить господарську діяльність після державної реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності, а також після одержання дозвільних документів (ліцензій) у випадках, передбачених законодавчими актами.

6.2. Орендар зобов'язаний забезпечити дотримання його персоналом прав споживачів, визначених Законом України «Про захист прав споживачів», знати та виконувати ці правила, а також і інші нормативні документи, які регулюють здійснення роздрібної торгівлі.

6.3. Орендар, що проводить торговельну діяльність, зобов'язаний:

6.3.1. Реалізовувати товари при наявності цінника на товар із зазначенням ціни в грошовій одиниці України, і на вимогу покупця надати йому повну інформацію про виробника, основні споживчі якості і ціни на товар, забезпечити необхідний рівень обслуговування.

6.3.2. Забезпечувати високу якість і безпеку товарів та їх відповідність державним стандартам. Весь товар повинен мати необхідні документи (санітарно-гігієнічні сертифікати, сертифікати відповідності, прибуткові накладні та т.п.).

6.3.3. Підтримувати приміщення і обладнання магазинів у належному санітарному стані, допускати для проведення дезінфекції та обробки (санітарні дні) працівників спеціалізованих підприємств та установ, а також усувати недоліки, які вказані вповноваженими на те особами.

6.3.4. Розміщувати на орендованій торговельній площі товар в асортименті, який повинен відповідати погодженим торговельним групам, зазначеним в Договорі. Зміна асортименту та торговельних груп дозволяється тільки з письмової згоди Орендаря з внесенням змін до Договору.

6.3.5. Не виставляти майно Орендаря (зокрема товар, обладнання) за межами лінії торгівлі, що визначена Орендодавцем.

6.3.6. Проводити будь-які операції з орендованою торговою площею (зміна груп товарів, позначених в договорі оренди, здача торгових площ в суборенду, тощо) лише за письмовим погодженням з Орендодавцем.

6.3.7. Не здійснювати реєстрацію юридичних осіб (в т.ч. за участю Орендаря) та/або фізичних осіб-підприємців за адресою Приміщення без письмової згоди Орендодавця.

6.3.8. Забезпечувати безперешкодний доступ до орендованих приміщень представників державних органів, які мають право на відповідні дії, за умови інформування про це Орендодавця. Виконувати вимоги державних контролюючих служб в межах наданих ним повноважень.

6.4. Книга відгуків і пропозицій громадян устанавленого зразка повинна знаходитися у Приміщенні, на видному і доступному для покупців місці на стенді «Куточок покупця».

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1. Орендар і його персонал зобов'язуються не розголошувати третім особам інформацію про умови провадження торговельної діяльності на території ТК «Шувар», крім випадків, коли така інформація

повинна бути надана відповідно до вимог законодавства України.

8. РЕКЛАМА ТА ВИВІСКИ, РЕКЛАМНІ ЗАХОДИ

8.1. Орендар підтверджує, що він ознайомлений з наведеним у ст. 1 Закону України “Про рекламу” означенням реклами:

“реклама - інформація про особу чи товар, розповсюджена в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена сформувати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їх інтерес щодо таких особи чи товару”.

8.2. Орендар зобов'язується брати участь у рекламних акціях, які проводяться з ініціативи Орендодавця у приміщенні Торгового комплексу та використовувати у своїй діяльності брендovanу продукцію ТК “Шувар”. Всі умови рекламних акцій погоджуються між Орендодавцем і Орендарем шляхом проведення переговорів.

8.3. Орендар зобов'язаний повідомити Орендодавця про проведення власних рекламних акцій не пізніше, ніж за 10 (десять) календарних днів до початку проведення такої акції.

8.4. Вивіски, таблички з інформацією про орендаря, його види діяльності, час роботи тощо, які відповідно до ч.6 ст.9 Закону України “Про рекламу” не вважаються рекламою, розміщуються Орендарем біля входу в Приміщення виключно за погодженням з Орендодавцем, зокрема, Орендар повинен погодити з Орендодавцем їх розмір, вигляд, місце розташування.

8.5. Інші умови розміщення реклами поза Приміщенням всередині ТК “Шувар”, на зовнішніх поверхнях будівлі ТК “Шувар”, або на території (земельній ділянці), призначеній для обслуговування ТК “Шувар”, визначаються окремою угодою Сторін.

9. ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ

9.1. Дані Правила є обов'язковими для виконання Орендодавцем (адміністрацією і працівниками ТзОВ “ТК “Шувар”), орендарями та їх персоналом.

9.2. Рішення Орендодавця, прийняті в межах його повноважень, є обов'язковими для виконання орендарями і його персоналом.

9.3. Забороняється незаконне втручання Орендодавця у господарську діяльність орендарів ТК “Шувар”.

9.4. Спірні питання про поновлення порушених прав орендарів ТК “Шувар” та відшкодування завданої ним шкоди внаслідок рішень, дій чи бездіяльності посадових осіб Орендодавця вирішуються в судовому порядку.

9.5. Контроль за дотриманням даних Правил здійснюється адміністрацією ТзОВ “ТК “Шувар”.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ

10.1. Відповідальність за порушення даних Правил покладається на адміністрацію ТзОВ “ТК “Шувар” та орендарів ТК “Шувар”.

10.2. Орендодавцем до Орендарів ТК “Шувар”, які припустилися порушень даних Правил, в залежності від характеру порушення можуть бути застосовані наступні санкції:

10.2.1. Письмове попередження.

10.2.2. Тимчасове призупинення роботи (опечатування) торгової точки на час усунення Орендарем виявленого адміністрацією ТзОВ “Шувар” порушення Правил.

10.2.3. Застосування штрафних санкцій, передбачених укладеним з Орендарем ТК “Шувар” договором (угодою) або цими Правилами.

10.2.4. Відмова у наданні послуг Орендодавця без відшкодування внесеної за них плати.

10.3. Перелік порушень та розмір штрафних санкцій визначається **Додатком 3**.

Затверджую
 Директор ТзОВ “ТК “Шувар”
 _____ Боднар О.І.

Розпорядок роботи об’єктів торгівлі ТК «Шувар»

I. Торговий комплекс “Шувар” (без вихідних)	
1.1. Супермаркет “Рукавичка” (без вихідних)	
Відкриття	08-00 год.
Закриття	22-00 год.
1.2. Мережеві магазини	
1.2.1. Розетка (без вихідних)	
Відкриття	10-00 год.
Закриття	20-00 год.
Неділя - робота з 10-00 до 18-00	
1.2.2. Євромікс (без вихідних)	
Відкриття	10-00 год.
Закриття	20-00 год.
Неділя - робота з 10-00 до 18-00	
1.3. Торгові точки, острівкова торгівля (без вихідних)	
Відкриття	10-00 год.
Закриття	20-00 год.
Завезення товару орендарями ТТ	Впродовж робочого часу
Прибирання торгових точок, площ загального користування	9-00 - 9-50, після 19-00
Неділя - робота з 11-00 до 19-00	
1.4. Магазини, що мають вихід на зовні (без вихідних)	
Відкриття	9-00 год.
Закриття	20-00 год.
Завезення товару	7-00 - 19-00 год.
Неділя - робота з 10-00 до 19-00	
1.5. Інші об’єкти	
1.5.1. Приватбанк (понеділок-п’ятниця)	
Відкриття	9-00 год.
Закриття	18-00 год.
1.5.2. Аптека “Знахар” (без вихідних)	
Відкриття	8-00 год.
Закриття	21-00 год.
Неділя - робота з 9-00 до 18-00	
II. Пластикові павільйони (без вихідних)	
Відкриття	9-00 год.
Закриття	20-00 год.
Неділя - робота з 10-00 до 19-00	

Примітка. Тривалість роботи торгових точок ТК “Шувар” може змінюватись при настанні зимового періоду, про що орендарі заздалегідь інформуються адміністрацією ТК. Зміни розпорядку роботи об’єктів торгівлі відображаються в діючій версії Правил, яка розміщується на сайті ТК “Шувар”.

Затверджую
Директор ТзОВ “ТК “Шувар”
_____ Боднар О.І.

Порядок розміщення рекламних носіїв Орендарями в ТК «Шувар»

1. Орендар зобов'язаний розміщувати рекламну інформацію про своє підприємство або продукцію торгових марок, які він реалізовує в ТК “Шувар” (на безкоштовних умовах), виключно у відведених Орендодавцем для цього місцях.
2. Орендар зобов'язаний погоджувати з маркетологом ТзОВ “ТК “Шувар” макет реклами з прив'язкою до місця розташування, вид реклами, терміни розміщення, розміри реклами.
3. Розміщення зовнішньої реклами на території ТК «Шувар» виконується на платних умовах.
4. Проведення промо та рекламних акції на території ТК «Шувар» погоджується з маркетологом: місце проведення, дата та час.
5. Персонал орендарів для відпуску продукції (перш за все, продуктів харчування) покупцям зобов'язаний використовувати виключно поліетиленові пакети із символікою ТК «Шувар» або фірмові пакети, на які повинні бути оформлені погодження з маркетологом.
6. Персонал орендарів продуктових магазинів повинен використовувати на об'єктах торгівлі робочу форму одягу, зразок якої встановлений/погоджений адміністрацією ТзОВ “ТК “Шувар”. У випадку розміщення на одязі реклами такі питання у письмовій формі погоджуються з маркетологом.
7. Персонал орендарів зобов'язаний дотримуватись вимог чинного законодавства України про рекламу та законодавства України щодо правил, вимог та умов добросовісної конкуренції.
8. Орендарі зобов'язані самостійно отримувати всі передбачені законодавством України (в тому числі нормативними актами органів місцевого самоврядування) дозволи на розміщення зовнішньої реклами.

Затверджую
 Директор ТзОВ «Шувар»
 _____ Боднар О.І.

**Перелік порушень Правил роботи ТК «Шувар»
та розміри штрафних санкцій**

Код порушення	Зміст порушення	Розмір штрафу, грн.
01	Порушення розпорядку роботи Об'єкта торгівлі	300
02	Відсутність необхідних (передбачених цими правилами або чинним законодавством) для торгівлі документів	300
03	Несвоєчасне виконання санітарних заходів по підтриманню в належному стані орендованої площі, що включає обробку поверхонь торгового залу за встановленим адміністрацією ТзОВ «ТК «Шувар» регламентом	500
04	Недотримання вимог по сортуванню сміття, встановленого адміністрацією ринку, та порядку його вивезення	500
05	Невиконання норм правил пожежної безпеки на території ТК «Шувар», використання відкритого вогню та небезпечних електроприладів, недотримання чинних правил користування електроенергією, використання в орендованому об'єкті подовжувачів, трійників, а також нагрівачів з відкритим нагрівачим елементом та електрообладнання, що має пошкодження. Не забезпечення орендованого об'єкта необхідною кількістю вогнегасників відповідно до вимог діючих норм і правил	500
06	Проведення будь-яких робіт з поліпшення Об'єкта торгівлі без письмового дозволу адміністрації ТзОВ «ТК «Шувар». Відсутність письмового дозволу на використання додаткових електричних та/або холодильних приладів у випадку використання таких приладів	50% від розміру орендної плати за 1 місяць, або розірвання договору
7	Недотримання вимоги щодо забезпечення збереження робочого стану орендованих приміщень та обладнання, що в них знаходиться	В розмірі вартості заподіяних збитків
8	Використання форми (одягу), фасон, колір та написи на якій були непогоджені з адміністрацією ТзОВ «ТК «Шувар»	300
9	Порушення громадського порядку на території ТК «Шувар»	500
10	Провокування конфлікту з покупцем, недотримання прав споживачів	500
11	Здійснення діяльності, яка перешкоджає іншим особам, або несе загрозу життю чи здоров'ю відвідувачів ТК «Шувар»	500
12	Виставлення свого товару за межі лінії, що визначена адміністрацією ТзОВ «ТК «Шувар», або за межі орендованого Об'єкта торгівлі	500
13	Використання для роботи нестандартизованих та/або неповіренних ваг; непроведення обов'язкової повірки ваг відповідними органами стандартизації; відсутність в орендованому об'єкті куточка споживача; не забезпечення можливості приймати до оплати всі типи міжнародних банківських карт, включаючи найпоширеніші електронні карти <u>«Visa»</u> та <u>«MasterCard»</u> , відсутність в об'єкті торгівлі POS-терміналу для безготівкових розрахунків банківськими картами	300

14	Куріння не у спеціально відведених для цього та позначених відповідними написами місцях на території ТК “Шувар”	300
15	Знаходження в орендованому приміщенні/на об’єкті торгівлі/на прилеглої до ТК “Шувар” території під час оголошення повітряної тривоги	1000
16	Відкриття Об’єкта торгівлі в разі, якщо воно опломбовано уповноваженою на то особою, без отримання відповідного письмового дозволу від адміністрації ТзОВ “ТК “Шувар”	500
17	Недотримання «Порядку використання рекламних носіїв орендарями на території ТзОВ “ТК “Шувар”	50% від розміру орендної плати за 1 місяць, або розірвання договору
18	Реєстрація за адресою м. Львів, пр. Червоної Калини, 36 юридичної особи	300% від розміру орендної плати за 1 місяць
19	Передача орендованого об’єкта у піднайм, субкористування чи в будь-якій іншій формі у користування третім особам без письмового дозволу адміністрації ТзОВ “ТК “Шувар”	50% від розміру орендної плати за 1 місяць, або розірвання договору
20	Використання орендованого об’єкта не у відповідності до мети договору, порушення його функціонального призначення	50% від розміру орендної плати за 1 місяць

Примітка. У випадку накладення контролюючими органами штрафу на ТзОВ “ТК “Шувар” в наслідок винних дій Орендаря, які визначені кодами порушень 05, 13 Додатку 4, Орендар зобов’язаний відшкодувати ТзОВ “ТК “Шувар” розмір цього штрафу.

Особа, відповідальна за юридичний захист Підприємства _____