

**Регламент взаимоотношений Арендодателя и Арендаторов на территории
Торгово-развлекательный центр «Шамса»
г. Петропавловск-Камчатский**

Основная цель деятельности торгового центра – Формирование клиентской ценности от посещения торговых объектов, за счет создания комфортной среды.

Для четкой регламентации арендных отношений Арендодателем установлены внутренние правила работы торгового центра, соблюдение которых является залогом успешного сотрудничества Арендодателя и Арендатора. Указанные правила призваны:

- Обеспечить благоприятную атмосферу торгового центра;
- Привлечение покупательского трафика;
- Создать благоприятный имидж торгового центра;
- Обеспечить наилучший сервис для посетителей;
- Обеспечить четкий порядок взаимоотношений между всеми организациями, находящимися на территории торгового центра;
- Обеспечить высокий уровень услуг для Арендаторов;
- Обеспечить максимальный уровень комфорта и безопасности для посетителей торгового центра.

РЕЖИМ РАБОТЫ

Торговый центр открыт с 10:00 до 21:00 без выходных дней и перерывов на обед.

Режим работы Арендаторов ежедневно с 10:00 до 21:00.

1. Общие положения

1.1. Арендодатель при подборе Арендаторов обязательно учитывает соседство различных операторов, возможность удовлетворения покупательских запросов в разных товарных областях за одно посещение Торгового центра, а также запросов разных покупательских групп.

Критериями отбора потенциальных Арендаторов для размещения в Торговом центре являются:

- Необходимый ассортимент товаров и услуг;
- Высокая культура обслуживания;
- Отсутствие проблем с налоговыми органами;
- Правильность оформления юридических документов о регистрации индивидуального предпринимателя, юридического лица.

1.2. Все отношения Арендодателя и Арендаторов, работающих на территории Торгового центра, регламентируются действующим Законодательством РФ и заключенными Договорами.

1.3. Арендатор самостоятельно производит внутреннее оформление арендованного помещения. Внешний вид, дизайн и оборудование в помещении должны соответствовать реализовываемой группе товара. Наружное оформление торгового помещения – исключительно на основании и в строгом соответствии с дизайном разработанным Арендатором и утвержденным Арендодателем.

1.4. Арендодатель вправе отказать Арендатору в утверждении разработанного проекта в том случае если по усмотрению Арендодателя такое оформление торгового помещения:

- Может ухудшить потребительские свойства Торгового центра;
- Может ухудшить визуальное восприятие торгового центра (видимые характеристики торгового объекта);
- Является недостоверным или умышленно вводит в заблуждение посетителей комплекса, относительно осуществляемой Арендатором деятельности или свойств товара (услуг);
- Снижает работоспособность или создает иные препятствия функционированию инженерных коммуникаций;
- Способно нанести вред интересам Арендодателя.

1.5. По окончании проведения ремонтных отделочных работ в помещении, Арендатор обязан предъявить результат выполненных работ для проверки его соответствия утвержденному Арендодателем дизайнерскому проекту.

- 1.6. Арендаторы не вправе устанавливать свой режим работы на территории Торгового центра. В случае необходимости закрытия обособленного объекта торговли (бутик, магазин, офис) не более чем на 15 минут Арендатор обязан вывесить объявление с информацией для покупателей о причинах и периоде закрытия объекта, помимо объявления для посетителей, письменно известить Администрацию Торгового центра.
В случае, если обособленный объект торговли необходимо закрыть на период от 15 минут и более, Арендатор обязан заблаговременно письменно уведомить (по средствам эл. почты) Арендодателя и разместить информацию для покупателей
- 1.7. Права и обязанности Арендатора, определяются договором аренды, приложениями к нему, соответствующими законодательными актами, Правилами торговли и внутреннего распорядка Торгового комплекса, данным регламентом. Арендатор в случае возникновения аварийной ситуации на территории арендуемых помещений доводит информацию до дежурного диспетчера-контролера ОВБ Арендодателя по номеру телефона 327-327.
- 1.8. В случае неблагоприятных погодных условий Арендатор вправе самостоятельно принимать решение о досрочном закрытии магазина/ТТ, с обязательным уведомлением Арендодателя и информировании покупателей.
- 1.9. Арендатор может согласовать с Арендодателем проведение ночных работ, ревизии при соблюдении правил подачи заявления (за 3-и дня) Арендодателю и соблюдении правил поведения в период проведения вышеуказанных работ. (Требуются правила поведения от ОВБ)

2. Правила работы Арендаторов, осуществляющих торговую деятельность в Торговом центре.

Арендаторы, осуществляющие торговую деятельность в Торговом центре, обязаны:

- 2.1. Осуществлять торговлю в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 2.2. Поддерживать помещение в полной исправности и образцовом санитарном состоянии.
- 2.3. Соблюдать правила пожарной безопасности. Не допускать, демонтаж, повреждение или изменение проектных решений, электропроводки и электроустановочных изделий. Не допускать дополнительной нагрузки на места прохождения инженерных коммуникаций. Не допускать установку дополнительного технического оборудования без согласования с Арендодателем.
- 2.4. Курить в помещениях Торгового центра запрещено. За нарушение данного требования на Арендатора налагается штраф в размере **5 000 рублей** за каждый случай на основании акта, составленного администратором Торгового комплекса.
- 2.5. Строго соблюдать режим работы Торгового центра.
- 2.6. Состав Арендаторов Торгового центра должен быть сбалансированным, в связи с чем, при заключении договора аренды, в целях избежание прямой конкуренции среди Арендаторов, установлен ассортиментный перечень товаров и услуг, изменение которого возможно только при согласовании с Арендодателем. Разумно и максимально эффективно использовать торговые площади, следить за безопасной и аккуратной выкладкой товара. В случае несоблюдения условий ассортиментного перечня, Арендатору начисляется штраф в размере 10% от месячного размера арендной платы. При неоднократном нарушении условий перечня Арендодатель имеет право расторгнуть договор аренды в одностороннем порядке.
- 2.7. Обеспечить наличие информационного стенда для покупателя, разместив его в удобном для обозрения и доступном месте. Не допускать бессистемного расклеивания информационных материалов на стеновоструктурном остеклении (витринах), оборудовании и входных группах.
- 2.8. Беспрепятственно размещать на своём информационном стенде информацию Арендодателя, касающуюся вопросов клиентоориентированности.
- 2.9. Не выставлять в проходной зоне Торгового центра оборудование, упаковочную тару и иной мусор. Нарушение данного пункта влечет за собой наложение штрафа в размере 5 000 рублей за каждый случай.
- 2.10. Сотрудничать с Арендодателем по вопросам улучшения показателей клиентоориентированности с целью увеличения проходимости и доходности у Арендаторов. Участвовать в совместных маркетинговых и рекламных мероприятиях (акциях), проводимых Арендодателем с целью продвижения Торгового центра. Размещенный Арендатором Арендодателю для участия в акциях Арендодателя (например, «Ночь распродаж») не может быть изменен или отменен до окончания проведения Акции. Исполнять рекомендации Арендодателя по устранению недостатков и улучшению работы объекта организации торговли в течение 5 дней с момента получения письменного уведомления от Арендодателя.

- 2.11. Исполнять рекомендации Арендодателя по устранению недостатков и улучшению работы объекта организации торговли в течение 5 дней с момента получения письменного уведомления от Арендодателя.
- 2.12. Арендатор обязан иметь световую вывеску своей торговой точки, выполненную в соответствии с разработанным дизайнерским решением Арендатора и согласованным Арендодателем. Единый фирменный стиль оформления Торгового центра разрабатывается, и утверждается Арендодателем. Размещение вывески согласовывается с Арендодателем.
- 2.13. Наружная реклама размещается на основании отдельного соглашения. При этом Арендатор обязан согласовать размер, место размещения, дизайнерское решение, содержание рекламного баннера, способ крепления с Арендодателем.
- 2.14. Обеспечить надлежащий вид продавцов: спецодежду или одежду офисного типа, наличие бейджей. Высокий профессиональный уровень продавцов должен формировать положительный имидж магазина, его персональное восприятие покупателем. Предоставляемые услуги в сфере обслуживания должны быть на высшем уровне.
- 2.15. Обеспечить наличие печатных ценников, оформленных в соответствии с требованиями .
- 2.16. Обеспечивать наличие информационных табличек, в соответствии с требованиями Арендодателя к их формату и способам монтажа (Требования к формату информационных табличек Приложение №), необходимых для ведения коммерческой деятельности Арендатора.
- 2.17. Обеспечить наличие маркировки на структурном остеклении, в соответствии с нормами по обеспечению безопасности стеклянных перегородок.
- 2.18. Соблюдать требования и инструкцию по проведению мероприятий по дезинсекции/дератизации арендуемых помещений.
- 2.19. Соблюдать требования Арендодателя к санитарному и техническому состоянию световой вывески (должна быть исправная подсветка, надлежащее санитарное состояние, без повреждений).
- 2.20. Соблюдать общественный порядок в арендуемом помещении и торговом центре в целом (не включать громко музыку, не выражаться нецензурной бранью).
- 2.21. Обеспечить предоставление данных системы подсчета посетителей (при наличии), по запросу Арендодателя.
- 2.22. При осуществлении торговли Предприниматель обязан иметь на торговом месте следующий комплект документов, формирующийся в зависимости от юридического статуса предпринимателя и специфики его торговой деятельности:**
- договор аренды или субаренды на торговое место,
 - свидетельство о регистрации Предпринимателя в качестве субъекта предпринимательской деятельности (или его копию),
 - лицензию (или её копию) на торговлю определенными группами товаров (если её получение предусмотрено действующим законодательством),
 - сертификат соответствия (качества) реализуемых товаров (или его копию) либо иной документ, подтверждающий качество реализуемых товаров,
 - сертификат безопасности (или его копию) реализуемых товаров (в случаях, установленных действующим законодательством),
 - согласованный ассортиментный перечень реализуемых товаров с ЦГСЭН (или его копию),
 - личные медицинские книжки единого образца с необходимыми отметками для продавцов и другие документы, подтверждающие состояние здоровья продавцов по установленным для торговли медицинским показаниям (в случаях, установленных действующим законодательством),
 - продавец, уполномоченный юридическим лицом (арендатором торгового места) осуществлять от его имени продажу товаров, обязан также предъявить документ (приказ о приеме на работу либо трудовой договор или иной договор гражданско-правового характера), подтверждающий его право осуществлять торговую деятельность,
- 2.23. При осуществлении торговли на торговом месте Предприниматель должен иметь:**
- Контрольно-кассовый аппарат, карточку регистрации ККМ, информацию о режиме работы ККМ и осуществлять расчеты с покупателями в соответствии с Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, а также иными нормативными актами, регулирующими порядок применения контрольно-кассовых машин при расчетах с покупателями,
Вывеску на входе, содержащую информацию, согласно ст.9. закона «О защите прав потребителя», в том числе наименование субъекта предпринимательской деятельности, адрес места нахождения и режим работы. При этом, режим работы Арендатора должен совпадать с режимом работы торгового центра Арендодателя.
- 2.24. Арендатору запрещается в арендуемом помещении:**

- реализация и хранение легковоспламеняющихся, огнеопасных, взрывоопасных предметов;
- реализация и хранение огнестрельного, газового и пневматического оружия,
- реализация взрывчатых, ядовитых и радиоактивных веществ;
- хранение и реализация наркотических веществ;
- реализация других товаров, запрещенных к свободной продаже;
- реализация других товаров, несоответствующих ассортиментному перечню, утвержденному Арендодателем (приложение № 3);
- использование конструкции подвесного потолка для подвешивания каких-либо предметов;
- курение, употребление спиртных напитков;
- держать зловонные и скоропортящиеся вещества и товары;
- принимать пищу на рабочем месте и заниматься делами, не относящимися к работе;
- несвоевременно закрывать торговую точку на обеденный перерыв, если обеденное время предусмотрено договором для данной торговой точки;
- иметь несоответствующий общепринятым правилам внешний вид продавца, носить одежду и с откровенным эротическим подтекстом (прозрачные вещи, короткие юбки, открытые топы), спортивную одежду (если это не специализированный спортивный магазин), неухоженные волосы (грязные, не уложенные), броский макияж, чрезмерное количество парфюма;
- Организовывать на территории арендуемого помещения мероприятия, не отвечающие основному виду деятельности Арендатора;
- Самовольное закрытие конвекторов и радиаторов отопления, и блокирование доступа к ним.

3. Ответственность сторон

- 3.1. В случае возникновения аварийной ситуации (пожар, прорыв труб и т.п.) Администрация извещает Предпринимателя по контактному телефону, указанному Предпринимателем.
- 3.2. Арендодатель, в рамках общих мер безопасности, направленных на защищенность своих объектов в ночное время, принимает меры реагирования на незаконное, несанкционированное проникновение на указанные объекты, в том числе и в помещения, переданные арендаторам. Арендодатель в обязательном порядке уведомляет Арендатора помещения о зафиксированном случае незаконного проникновения третьих лиц в помещение Арендатора.
- 3.3. Арендатор вправе самостоятельно принять меры по защите сохранности своего имущества, при помощи технических средств охраны, путем заключения договорных отношений с ЧОП и другими службами, оказывающие лицензированные услуги по охране объектов, в обязательном порядке согласовав, данные действия, с отделом внутренней безопасности Арендодателя.
- 3.4. В случае причинения ущерба имуществу Арендодателя, происшедшего по вине Арендатора, последний возмещает его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством.
- 3.5. Взаимоотношения Покупателей с Арендатором в отношении порядка расчетов, обмена и возврата некачественных товаров регулируются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 3.6. Арендатор несёт ответственность за нарушение установленных правил, в соответствии с п.5 настоящего регламента.
- 3.7. Арендатор несет ответственность за каждый случай изменения или отмены размера скидки заявленного Арендатором Арендодателю для участия в акциях Арендодателя до окончания проведения Акции.

4. Заключительное положение

- 4.1. Привлекательный торговый центр – это не только стабильный доход, как у Арендодателя, так и у Арендатора, но и огромный потенциал для расширения бизнеса в целом. Чтобы правильно позиционировать Торговый комплекс на рынке, нужно не только сформировать положительный имидж магазина и его персональное восприятие покупателем, но и наличие преимуществ, отсутствующих у конкурентов. Разработка и создание регламента работы Торгового комплекса не только определит совместные цели и задачи, направленные на процветание торгового бизнеса, а также поможет сделать торговый центр отвечающим потребностям современного рынка.

5. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ЗА НАРУШЕНИЯ, УКАЗАННЫЕ В ДАННОМ РЕГЛАМЕНТЕ.

5.1. За нарушение правил пожарной, экологической безопасности, санитарно-эпидемиологических норм (за каждое нарушение)	15 000 рублей
5.2. За нарушения, указанные в п. 2.16. (за каждый случай)	3 000 рублей
5.3. За курение в помещениях торгового центра (за каждый случай)	5 000 рублей
5.4. За невыполнение предписаний и рекомендаций Администрации Арендодателя (за каждый случай)	3 000 рублей
5.5. Нарушение режима работы (за каждый случай)	3 000 рублей
5.6. За несоблюдение условий ассортиментного перечня (за каждый случай) 10% от месячного размера арендной платы	
5.7. Нарушение правил выноса мусора (каждый случай)	5 000 рублей
5.8. Нарушение формы одежды продавца и отсутствие бэйджа (каждый случай)	1 000 рублей
5.9. За бессистемное расклеивание информационных материалов и дополнительных навигационных материалов на стенах, оборудовании, фасадах и структурном остеклении (витринах, входных группах)	3 000 рублей
5.10. За размещение в проходной зоне торгового центра оборудования, упаковочной тары (за каждый случай)	5 000 рублей
5.11. За несвоевременное закрытие торговой точки на обеденный перерыв, если обеденное время предусмотрено договором для данной точки (за каждый случай)	3 000 рублей
5.12. За проведение ремонтных работ без согласования с Администрацией Арендодателя (за каждый случай)	5 000 рублей
5.13. За несоблюдение чистоты фасадной части нежилого помещения (в том числе вывески магазина)	3 000 рублей
5.14. За распространение и бессистемное расклеивание любого информационно-рекламного материала, услуг сторонних организаций (за каждый случай)	3 000 рублей
5.15. За изменение или отмены размера скидки заявленного Арендатором Арендодателю для участия в акциях Арендодателя до окончания проведения Акции (за каждый случай)	10 000 рублей
5.16. За самовольное блокирование в открытом состоянии входных дверей в Торговый центр, за каждый случай	5 000 рублей
5.17. За осуществление разгрузки/погрузки товара/имущества Арендатора вне специально отведенных местах за каждый случай	5 000 рублей
5.18. За самовольное закрытие конвекторов и радиаторов отопления или блокирование доступа к ним, за каждый случай	3 000 рублей
5.19. За несоблюдение санитарного состояния арендуемого нежилого помещения (для торговых точек с островным оборудованием, арендуемого	3 000 рублей

помещения и прилегающего нежилого помещения вокруг стойки/оборудования)	
5.20. За отсутствие на входе в помещения (магазин/бутик) надлежащим образом оформленной вывески с информацией, соответствующей ст.9. закона «О защите прав потребителя», за каждый зафиксированный случай	5 000 рублей
5.21. За отказ в участии в совместных маркетинговых и рекламных мероприятиях (акциях), проводимых Арендодателем с целью продвижения Торгового центра	5 000 рублей
5.22. За отсутствие информационных табличек, оформленных надлежащим образом, в соответствии с требованиями Арендодателя.	3 000 рублей
5.23. За проведение мероприятия на территории арендуемого помещения, не связанного с основным видом деятельности Арендатора	5 000 рублей
5.24. Отсутствие маркировки на структурном остеклении	5 000 рублей
5.25. За нарушение требований Арендодателя в проведении мероприятий по дезинсекции/дератизации	5 000 рублей
5.26. Несоблюдение требований Арендодателя к состоянию световой вывески	3 000 рублей
5.27. Несоблюдение общественного порядка в торговом центре, арендуемом помещении	5 000 рублей
5.28. Непредставление данных системы подсчета посетителей (при наличии), по запросу Арендодателя	3 000 рублей
5.29. За накопление отходов в необорудованных и несогласованных местах	5 000 рублей
5.30. За размещение и складирование отходов, являющихся <u>источниками загрязнения атмосферного воздуха</u> пылью, вредными и дурно пахнущими веществами, в местах, не предназначенных для этих целей (за каждый случай)	5 000 рублей
5.31. За размещение и складирование отходов, являющихся <u>источниками загрязнения атмосферного воздуха</u> пылью, вредными и дурно пахнущими веществами, в местах, не предназначенных для этих целей (за каждый случай)	5 000 рублей
5.32. За <u>слив</u> или <u>смыв</u> отходов в канализационные сети (за каждый случай)	10 000 рублей
5.33. За <u>сжигание</u> на территории любых видов отходов	50 000 рублей

Нарушение условий Регламента фиксируется Арендодателем в единоличном порядке (администратор торгового центра) с обязательной фото фиксацией и составлением Акта о нарушении. Акт и фото направляются Арендатору по средством электронной почты.

Систематическое нарушение данного Регламента является основанием для расторжения Договора аренды. Систематическим считается нарушение, допущенное более 2-х раз в течение месяца.

Штрафы взыскиваются на основании актов о нарушениях, составленных представителями администрации и службы контроля Арендодателя.

Штрафы должны быть оплачены в кассу Арендодателя не позднее сроков внесения очередных арендных платежей.

Оплата штрафа не освобождает от исполнения предписаний и рекомендаций Арендодателя.

Настоящий Регламент составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

АРЕНДОДАТЕЛЬ:
ООО «Шамса – Холдинг»

_____ /

АРЕНДАТОР:

_____ / _____