

Allegato. B

REGOLAMENTO PER LE SUBCONCESSIONARIE DI TOSCANA AEROPORTI INERENTI LE ATTIVITÀ COMMERCIALI PRESENTI NELL'AMBITO DEL COMPLESSO DELL'AEROPORTO GALILEO GALILEI DI PISA

1. OGGETTO DEL REGOLAMENTO - DEFINIZIONI

È comune a tutti i Subconcessionari, nell'ambito dell'Aeroporto Galileo Galilei di Pisa, la finalità di valorizzare e di preservare, attraverso l'armonioso svolgimento delle attività, la maggior forza di attrazione degli esercizi commerciali, di servizio e di ogni altro esercizio presente all'interno del complesso commerciale dell'Aeroporto, nonché di incrementarne, nell'interesse comune, la redditività.

Il perseguimento delle finalità predette richiede l'accettazione da parte di tutti gli operatori, di norme che - nel rispetto dei diritti di ciascuno - garantiscano sia l'autonomo esercizio delle attività che la creazione di sinergie atte a garantire il buon funzionamento del complesso commerciale.

Il presente regolamento ha lo scopo di:

- coordinare la condotta degli operatori che esercitano un'attività commerciale in Aeroporto affinché lo stesso diventi un importante polo di attrazione per gli utenti,
- coordinare le attività pubblicitarie dei singoli operatori, anche nell'ambito delle campagne promozionali/pubblicitarie comuni;

Il presente Regolamento, se necessario, a discrezione di TA, potrà essere modificato o integrato a scopo di aggiornamento per tenere conto dei problemi e delle situazioni particolari che sopraggiungeranno nel tempo, con lo svolgersi delle attività del complesso commerciale.

Il presente Regolamento costituisce allegato al contratto.

Le eventuali modifiche e integrazioni che saranno introdotte successivamente, verranno comunicate ai singoli operatori, che si impegnano ad accettarle sin da ora.

Il Regolamento interno ed i suoi allegati obbligano tutti i Subconcessionari ad uniformarsi *in toto* alle prescrizioni in essi contenute.

2. SERVIZI CONCESSI

I servizi concessi si riferiscono a quanto descritto nell'oggetto della subconcessione, Articolo "*Oggetto*".

3. I SUBCONCESSIONARI

Per Subconcessionari si intendono tutti coloro che gestiscono un'attività in subconcessione di natura commerciale, professionale e di servizio all'interno dell'Aeroporto G. Galilei, nonché i loro collaboratori e dipendenti e/o imprese incaricate dai Subconcessionari per qualsiasi servizio che si svolga all'interno del complesso aeroportuale.

4. ARREDI E ATTREZZATURA

Le aree subconcesse devono essere arredate ed attrezzate a cura e spese del subconcessionario. Il progetto di sistemazione e di arredo dell'area sarà sottoposto ad approvazione TA sulla base di quanto previsto all'Articolo denominato "*Consegna e allestimento dell'area*" del contratto. Le aree in cui si svolge l'attività commerciale e/o di servizio, saranno munite a cura e spese del Subconcessionario, di impianti arredati, attrezzati e forniti di quanto necessario alla continua, funzionale e accurata conduzione dell'esercizio ed alla aggiornata ed efficiente offerta dei servizi corrispondenti al livello degli standard qualitativi, anche in relazione al riferimento costituito dagli esercizi di città di pari categoria.

5. CARTE DI CREDITO

Il Subconcessionario accetterà in pagamento le principali carte di credito internazionali, in numero minimo di tre.

6. SICUREZZA

È proibito utilizzare gli impianti antincendio se non in caso di necessità e per motivi di sicurezza.

I corridoi di evacuazione e le porte di sicurezza devono essere sempre libere ed accessibili.

Le porte di uscita dei negozi devono essere sempre libere e mai ostruite sino a quando saranno presenti clienti e/o personale.

Gli operatori saranno responsabili di qualunque danneggiamento agli impianti di sicurezza ed in particolare all'impianto antincendio, qualora il danno sia stato

causato da loro e/o da loro personale, rispondendo anche dalle eventuali conseguenze che il danno arrechi sia a cose che persone.

È vietato installare macchinari pericolosi od intraprendere qualsiasi attività pericolosa o insalubre.

È vietato l'uso delle fiamme libere e l'alimentazione di qualsiasi apparecchiatura con gas di ogni genere. Nello specifico, si rimanda alle norme comportamentali previste nel *"Piano di emergenza aeroportuale"* che TA provvederà a consegnare al Subconcessionario.

7. MOVIMENTAZIONE

La movimentazione delle merci, da parte dei Subconcessionari, dovrà essere eseguita in ogni caso in modo tale da non costituire intralcio al regolare funzionamento dell'attività aeroportuale e delle attività del complesso commerciale stesso.

Al fine di dettare una specifica disciplina, le operazioni di movimentazione vengono distinte, in funzione, delle aree interessate, nel seguente modo:

- a) operazioni di movimentazione che interessano i magazzini, le aree e gli impianti ubicati all'interno o in prossimità dell'aerostazione;
- b) operazioni di movimentazione che interessano i locali adibiti alla vendita ed i relativi spazi comuni.

Le operazioni di cui al punto a) o b) potranno avvenire esclusivamente nell'orario di chiusura dell'attività al pubblico o comunque in fasce orarie di bassa affluenza di passeggeri, previa autorizzazione da parte di TA.

Le operazioni di movimentazione dovranno essere accelerate al massimo, nel rispetto delle altrui esigenze, con piena responsabilità dei singoli Subconcessionari per ogni eventuale danno derivato o derivante da tale attività.

Se necessario, le superfici delle parti comuni dovranno, inoltre, essere pulite dagli operatori il più rapidamente possibile con la rimozione di eventuali rifiuti o scarti.

Nessun Subconcessionario potrà immettere o diffondere nelle parti comuni sostanze inquinanti e/o maleodoranti o introdurre nel complesso commerciale materie pericolose, nocive, infiammabili e comunque vietate dalla legge o che richiedano particolari precauzioni o esclusioni dalle polizze assicurative contro i rischi di incendio stipulate a copertura dell'aggregato.

Il Subconcessionario sarà tenuto a far conoscere e rispettare le norme sopra stabilite a tutti i propri fornitori e addetti alle consegne dei cui comportamenti

risponde ad ogni effetto. La movimentazione delle merci potrà essere regolamentata da ulteriori norme particolari disposte da TA per motivi di igiene e sicurezza e/o allo scopo di impedire ogni abuso.

È tassativamente vietato per lo scarico merci di qualsiasi entità e/o volume (se non espressamente autorizzato da TA), l'utilizzo degli ascensori, delle scale mobili e l'uso improprio dei carrelli destinati al trasporto dei bagagli dei passeggeri. Ogni danno a cose e/o persone dovesse derivare da atteggiamenti negligenti da parte del Subconcessionario e/o del proprio personale e/o dei corrieri da loro incaricati sarà prontamente addebitato a carico del Subconcessionario.

Qualsiasi movimentazione di merce nelle parti comuni, anche di quelle esterne delle aree di ricevimento, dovrà svolgersi con l'utilizzo di mezzi idonei dotati di ruote di gomma, in modo da non arrecare danno alle pavimentazioni.

8. ALLESTIMENTO VETRINE

Il sistema di porte di accesso all'esercizio potrà essere usato con la massima flessibilità. Di conseguenza anche l'allestimento delle vetrine potrà essere variato liberamente.

L'esercente si impegna ad allestire decorosamente le proprie vetrine ed a rinnovare l'allestimento almeno una volta al mese.

9. SMALTIMENTO RIFIUTI E PULIZIA DEL LOCALE

È vietato abbandonare i rifiuti nelle parti comuni o di uso comune, anche solo temporaneamente.

Tutti i Subconcessionari sono tenuti a conferire i rifiuti solidi urbani e/o assimilabili agli urbani esclusivamente nei rispettivi spazi e/o contenitori espressamente predisposti per la raccolta differenziata, posizionati nelle aree di servizio indicate da TA.

I rifiuti umidi dovranno essere raccolti in recipienti impermeabili chiusi.

È in ogni caso vietato disperdere, incenerire o bruciare scarti, detriti o rifiuti sia solidi che liquidi negli spazi e aree del complesso commerciale e nelle pertinenze del complesso stesso. Il Subconcessionario dovrà rispettare i seguenti orari per il conferimento dei rifiuti nei punti di raccolta: 9:00 - 11:00; 15:00 - 18:30; 22:00 - 24:00. Eventuali variazioni di orario saranno comunicati da TA al Subconcessionario. I rifiuti speciali dovranno essere smaltiti a propria cura e

spese con aziende specializzate preposte a tale servizio. Il Subconcessionario dovrà comunicare formalmente a TA, tramite raccomandata, l'uso delle suddette sostanze, allegando copia del contratto di servizio.

Le pulizie delle vetrine, delle insegne, degli infissi etc. del locale dovranno essere effettuate dal Subconcessionario durante l'orario di chiusura al pubblico, in modo da non causare alcun disagio alla clientela in termini di sicurezza ed immagine.

È vietato al riguardo l'uso dei detergenti e prodotti di pulizia in genere profumati. Ogni sgocciolamento di acqua o di altri liquidi sulla pavimentazione dell'aerostazione dovrà essere tolto immediatamente ancor prima di terminare le operazioni di pulizia; i vetri ed ogni altro componente delle vetrine, dovranno essere sempre ben puliti.

10. INSEGNE, ESTETICA E IMMAGINE

In generale, tutto ciò che è suscettibile di influire sull'estetica dal complesso commerciale deve essere approvato da TA. È compito di TA valutare che l'immagine globale del punto vendita, per l'attività della subconcessione, sia in linea con quella di TA e proporre anche le eventuali varianti necessarie.

L'autorizzazione viene rilasciata da TA dopo che la stessa ha verificato la conformità del progetto con le norme più sotto indicate e la sua compatibilità con l'immagine generale del complesso commerciale. In caso di parere negativo, il Subconcessionario non può reclamare risarcimenti di nessun tipo. Qualora il Subconcessionario realizzi le opere in difformità alle previsioni di cui sopra, TA potrà, a propria insindacabile scelta, risolvere di diritto il relativo contratto, oppure compiere le necessarie opere di ripristino, addebitandone i relativi costi al Subconcessionario.

Anche per le insegne, nell'ambito degli standard qui di seguito indicati, che i subconcessionari intendono apporre, è necessario il rilascio dell'autorizzazione relativa da parte di TA.

È consentita l'apposizione della sola insegna con l'indicazione del logo e del tipo di attività svolta nei locali, sempre e comunque previa autorizzazione espressa di TA ed in armonia con gli standard progettuali di TA medesima. Tutte le insegne devono essere conformi alle seguenti specifiche che i Subconcessionari dichiarano di conoscere ed accettare:

- a) le insegne e i mezzi di identificazione con i relativi componenti devono essere contenuti entro i limiti dei luoghi subconcessi secondo la larghezza del fronte nello spazio all'uopo indicato. In particolare, l'insegna nel suo insieme deve essere posizionata all'interno dell'apposita "fascia porta insegne" posta sopra il serramento della vetrina;
- b) tutte le insegne devono essere fabbricate e installate in conformità alle normative vigenti in materia di impianti elettrici.

In particolare, le insegne dovranno essere realizzate negli appositi spazi con le seguenti caratteristiche, in alternativa:

1. Scritta ritagliata con illuminazione a led (bassa tensione 12/24v) da dietro (effetto controluce);
2. Scritta su lastra di opalina con illuminazione a led (bassa tensione 12/24v) (ad es.: oro su fondo nero o rosso scuro).

Resta inteso che la grafica delle insegne con marchio depositato a livello nazionale e internazionale non verrà modificata.

È vietato apporre manifesti, locandine, striscioni, banderuole, cartelli pubblicitari, totem, cartonati o iscrizioni sulla vetrina, sia dall'interno, sia dall'esterno della vetrina e/o delle porte di ingresso dal punto vendita sulle facciate o sulle parti d'uso comune.

11. CAMPAGNE PROMOZIONALI

Le campagne promozionali concernenti l'intero complesso commerciale saranno decise e curate direttamente da TA, che, con la sottoscrizione del singolo contratto, riceve mandato irrevocabile dal Subconcessionario per lo svolgimento delle relative attività giuridiche.

Le spese di pubblicità, animazione e promozione, sostenute per lo svolgimento delle suddette campagne, saranno ripartite su ogni Subconcessionario e non potranno eccedere, per ammontare annuo, il 5% di quanto versato dal singolo Subconcessionario come corrispettivo annuale.

Tali spese di pubblicità saranno fatturate in due periodi dell'anno, nei mesi di giugno e di dicembre.

12. VENDITE PROMOZIONALI E SALDI

Il Subconcessionario potrà effettuare saldi esclusivamente nei tempi e nei modi previsti dalla norme vigenti, dandone comunicazione scritta a TA, cui è affidato il

compito di coordinare ed uniformare tali iniziative nell'interesse dell'aggregato commerciale e della sua immagine. Le modalità di svolgimento delle "vendite promozionali" dovranno essere comunicate dal Subconcessionario a TA ed autorizzate da quest'ultima al fine di salvaguardare l'immagine dell'aggregato commerciale. Sono consentite liquidazioni totali solo in caso di cessazione di attività. Il Subconcessionario dovrà informare TA con almeno 30 giorni di preavviso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno e concordarne le modalità.

13. ILLUMINAZIONE DEI LOCALI

Gli operatori dovranno tenere illuminate, durante il periodo di apertura al pubblico del complesso commerciale, le vetrine, le insegne e tutte le parti del loro esercizio visibili ed accessibili al pubblico. Nelle due ore successive alla chiusura dell'attività commerciale, il Subconcessionario dovrà garantire l'illuminazione della insegne e delle vetrine.

14. PERSONALE

Sulla base di quanto stabilito nell' Art. denominato "*Personale*" del contratto, il Subconcessionario impiegherà nel proprio esercizio in Aeroporto personale con caratteristiche adeguate alla clientela internazionale. Il personale impiegato quindi dovrà avere buona conoscenza almeno della lingua inglese.

La persona designata dal Subconcessionario come responsabile per i rapporti con TA potrà rivolgersi alla Funzione Commerciale Non Aviation per l'acquisizione dei programmi dei voli e delle previsioni di traffico, al fine di ottimizzare la gestione del personale. Tutto il personale di servizio alle dipendenze degli esercenti o che comunque svolge attività all'interno del complesso commerciale dovrà essere munito di tessera di riconoscimento.

15. REPERIBILITÀ

Tutti i singoli Subconcessionari sono tenuti, secondo le modalità che saranno determinate da TA, ad assicurare la reperibilità costante ed immediata, loro o di persona all'uopo designata, comunicando i numeri telefonici cellulari o fissi dei responsabili designati formalmente dal subconcessionario. Eventuali dati personali saranno trattati a norma della Legge 6751/96.

16. CORRETTEZZA COMMERCIALE

Il comportamento dei Subconcessionari deve essere sempre improntato alla massima correttezza tanto nei confronti dei clienti e terzi in genere quanto nei confronti degli altri Subconcessionari del complesso commerciale.

Di ogni controversia dei Subconcessionari tra di loro o con soggetti terzi, operanti nel complesso aeroportuale, deve essere informata TA, la quale, sentiti i pareri di tutte le parti in causa, provvede ad un tentativo di bonaria composizione della controversia.

Il Subconcessionario, che dovesse causare danni alle strutture o all'immagine del complesso commerciale o di altri subconcessionari è tenuto al risarcimento del danno, fatta salva l'applicazione di eventuali altre sanzioni a norma del Regolamento.

17. ORARI

Scopo principale del complesso commerciale dell'Aeroporto G. Galilei è quello di essere aperto al pubblico il maggior tempo possibile, nel rispetto delle leggi in vigore.

Il complesso sarà pertanto funzionante ininterrottamente tutti i dodici mesi dell'anno, senza chiusura per ferie e durante i giorni festivi, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 18.

L'esercizio pertanto rimarrà aperto sette giorni su sette, inclusi i festivi (ivi comprese le festività di Natale, Capodanno e Pasqua), secondo le specifiche previste all'art. *"Orario di apertura e chiusura"* del contratto di subconcessione.

TA si riserva, in ogni caso, la facoltà di richiedere la modifica dell'orario di apertura dell'esercizio in relazione alle eventuali variazioni nella programmazione dei voli.

TA invierà mensilmente il programma operativo dei voli di linea e charter.

Il Subconcessionario prende atto, ed accerta sin d'ora, che le verifiche circa il rispetto degli orari di apertura e chiusura degli esercizi saranno effettuati quotidianamente da personale di TA o Società dalla stessa incaricate.

TA, nel caso in cui riscontri un ritardo nell'apertura o un anticipo nella chiusura dell'esercizio, a propria insindacabile discrezione, si riserva di attivare la prevista procedura finalizzata all'applicazione delle penali. Il Subconcessionario si impegna irrevocabilmente ad accettare le violazioni contestate, rinunciando a far valere ogni giustificazione che non sia rappresentata da causa di forza maggiore.

Il Subconcessionario che darà luogo all'inosservanza degli orari di apertura dei negozi al pubblico, dopo essere stato richiamato una prima volta con lettera raccomandata da TA, sarà tenuto al pagamento, a titolo di penale, di importo pari a € 500,00 per ora o frazione, per ogni fatto costituente violazione giornaliera degli orari di apertura, fatto salvo il maggior danno subito da TA. L'obbligo di pagare la penale decorre dal giorno della contestazione dell'inosservanza. Nel caso in cui vi fossero eventi o manifestazioni tali da renderlo necessario, TA si riserva, nell'interesse del servizio e della migliore funzionalità, di estendere temporaneamente l'orario regolamentato (con estensione anche notturna) tramite comunicazione scritta 5 gg. prima dell'evento.

18. CHIUSURA TEMPORANEA DEL COMPLESSO

TA, per causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine pubblico, avrà il potere di chiudere temporaneamente il complesso o alcune sue zone, sino a quando sarà rimosso l'ostacolo o sarà venuta meno la ragione che ne avrà determinato il provvedimento di chiusura. Parimenti TA potrà chiudere parte o tutta le superfici comuni per eseguire lavori od opere di riparazione o di modifica con preavviso agli interessati di almeno 7 (sette) giorni, fatta eccezione nel caso di interventi eccezionali.

19. INVENTARIO FISCALE

I Subconcessionari che intendano effettuare l'inventario fiscale dovranno essere espressamente autorizzati da TA a cui dovranno inviare la relativa richiesta tramite posta elettronica certificata o raccomandata A/R con preavviso di almeno 7 giorni, con l'indicazione del giorno all'uopo previsto. Nel caso di inventario gestionale, tale attività dovrà essere effettuata tassativamente nelle ore notturne (dopo l'orario di chiusura) inviandone preventiva richiesta tramite posta elettronica certificata o raccomandata A/R a TA (almeno 7 giorni prima), con indicazione del personale coinvolto e degli orari.

20. RECLAMI

In caso di reclami presentati da utenti dell'aerostazione inerenti all'esercizio in oggetto, TA li trasmetterà al responsabile, il quale sarà tenuto a comunicare a TA i provvedimenti relativi.

21. CONTROLLO QUALITA'

Nell'ambito delle attività previste per la certificazione ISO 9001:2000, di cui TA è in possesso, saranno effettuate delle verifiche ispettive presso il Subconcessionario per valutare il rispetto delle prescrizioni contrattuali relative all'esecuzione delle attività nonché il rispetto degli standards qualitativi in esso fissati. I risultati saranno comunicati al Subconcessionario ed eventuali non conformità riscontrate saranno corrette con TA attraverso l'implementazione di un piano di azione concordato tra le parti, da attivarsi in massimo **30 giorni**, per l'eliminazione delle non conformità rilevate. TA comunicherà altresì al Subconcessionario i dati raccolti con il monitoraggio della soddisfazione dei clienti (Customer Satisfaction Index), relativamente all'esercizio in oggetto.

Il Subconcessionario riconosce il valore vincolante dei dati suddetti come termine di riferimento dei servizi offerti al pubblico.

22. MODIFICHE EVENTUALI DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Se necessario il presente regolamento potrà essere modificato o integrato da TA, in qualsiasi momento, allo scopo di tener conto di esigenze e di situazioni particolari sopravvenute ovvero derivanti da necessità correlate all'attività aeroportuale.

Letto, confermato e sottoscritto.

Pisa,

Il Subconcessionario
