

**A) Procedure di Magazzino**

Premessa:

affinché il magazzino, inteso come luogo deputato a punto di entrata e uscita delle merci e delle scorte necessarie alla produzione, abbia la funzionalità e la sicurezza necessarie sono necessarie alcune condizioni:

- 1) L'Appaltatore è responsabile della gestione del magazzino assumendo ogni onere al riguardo, ivi incluso l'accesso del personale al magazzino medesimo
- 2) L'Appaltatore, essendo l'unico responsabile, dovrà curare il mantenimento dei livelli di igiene, funzionalità e pulizia dei locali adibiti a magazzino, come anche curare i livelli di sicurezza dei suddetti locali e della merce in essi stoccati
- 3) L'Appaltatore dovrà dare immediata comunicazione ad ADF degli eventuali stati di criticità relativi ai suddetti di mantenimento descritti
- 4) Sarà esclusiva responsabilità dell'Appaltatore provvedere alla custodia dei beni e della merce in essi stoccati secondo le normative di legge vigenti
- 5) Sarà cura e responsabilità dell'Appaltatore assicurarsi che le attrezzature per lo stoccaggio della merce siano idonee ed in perfetta efficienza e manutenzione, oltre a rispettare le leggi e le normative in materia vigenti
- 6) Tutte le merci in entrata ed in uscita devono avere idoneo documento di accompagnamento e deve essere garantita la tracciabilità fino alla loro uscita dal magazzino
- 7) Le merci devono essere stoccate su scaffalature o in celle idonee (è vietato depositare qualsiasi merce a terra)
- 8) In caso di merci deperibili ad ogni nuova consegna le merci devono essere ruotate ad evitare lunghe giacenze e scadenza dei prodotti stessi, sarà cura ed onere dell'Appaltatore segnalare ad ADF i prodotti che stanno per giungere al limite della data di scadenza. In nessun caso dovranno essere messi in vendita i prodotti scaduti o non conformi alla vendita.

**B) Procedura di ordine, consegna, prelievo merci:**

- 1) La gestione commerciale dei punti vendita in particolare avuto riguardo all'oggetto sulle merci è di esclusiva competenza di AdF, i fornitori vengono contattati e selezionati dai responsabili AdF. Questi stabiliscono le condizioni economiche, i listini prezzo e le procedure di consegna della merce. La gestione commerciale dei punti vendita è competenza esclusiva di AdF.
- 2) Al personale preposto è affidata la gestione della vendita dei prodotti, e ricorrendo le condizioni, il personale preposto (responsabile e/o assistenti del punto vendita) emette una proposta di riordino delle merci per singolo fornitore in funzione della programmazione relativa ai consumi delle merci e all'andamento delle vendite in corso e previsto. Tale proposta di riordino viene inserita nel sistema informatico gestionale per essere successivamente analizzata da AdF e inviata al fornitore che provvederà alla consegna sulla base di un calendario stabilito
- 3) Alla consegna dell'ordine e della relativa bolla di trasporto o fattura accompagnatoria, che deve indicare il numero dell'ordine (importante), l'Appaltatore provvede al controllo delle quantità di fronte al trasportatore. In caso di controllo successivo e differito è necessario scrivere sulla copia della bolla che "la merce viene accettata con riserva non avendo potuto effettuare il controllo all'atto della consegna per....."

- 4) Se la merce segue le “procedure di ricevimento doganale” deve essere contattato lo spedizioniere per i necessari adempimenti fiscali e doganali
- 5) Una volta effettuato il controllo: in caso di differenze rispetto alla bolla o all'ordine quest'ultime vengono indicate sulla bolla stessa che viene poi consegnata (due volte alla settimana) all'ufficio acquisti di AdF per controllo ed eventuale richiesta della nota di credito, una copia della bolla viene fotocopiata e successivamente consegnata allo spedizioniere per adempimenti doganali; in caso di differenze rispetto all'ordine copia della bolla viene consegnata al responsabile che provvede o meno a contattare il fornitore ed emettere nuovo ordine per differenza merci. Per miglior sicurezza non sono ammessi saldi merci senza relativo nuovo ordine.
- 6) L'Appaltatore una volta controllata la consegna pone la merce sugli scaffali preposti ove in caso di articoli continuativi è opportuno dividere gli spazi per codice o almeno per fornitore per una più facile gestione logistica delle merci, oppure dispone la merce in apposita zona di transito dalla quale la merce verrà prelevata per consegna successiva in negozio o veicola la merce direttamente in negozio a seconda delle disposizioni del responsabile
- 7) E'opportuno se possibile effettuare un doppio controllo almeno di massima anche all'atto della consegna in negozio da parte dell'utilizzatore finale .

### **C) Struttura Risorse e Responsabilità**

#### Responsabile

E' la figura responsabile dell'Appaltatore dei punti vendita, del back office e del magazzino: a lui riportano tutte le risorse impiegate. A sua volta il Responsabile è in contatto con il personale di AdF per ciò che concerne la gestione operativa e commerciale dei punti vendita.

Il responsabile coordina le risorse impiegate in termini di organizzazione del lavoro al fine di raggiungere gli obiettivi commerciali previsti e indicati contrattualmente.

Il responsabile redige, su base almeno settimanale, le proposte di riordino ai fornitori sulla base di un calendario concordato con AdF, fornisce assistenza al personale di vendita, coordina e implementa le attività promozionali, controlla da un punto di vista amministrativo le chiusure casse del personale di vendita.

In caso di assenza giustificata del responsabile, l'appaltatore dovrà indicare al Committente, quotidianamente, eventuali altre figure di riferimento

### **D) Procedure di Punto vendita**

- 1) All'interno dei punti vendita opera il personale dell'Appaltatore le cui mansioni sono di:
  - assistenza e supporto alla clientela, promozione della vendita
  - etichettatura dei prodotti
  - rifornimento e sistemazione degli scaffali
  - controllo delle merci poste in vendita
  - incasso attraverso sistema informatico di contanti, carte di credito e giustificativi di spesa ,compilazione dell'apposita documentazione di cassa e versamento in cassa continua degli stessi (vedi punto E)
  - pulizia del punto vendita
  - allestimento ed esposizione dei prodotti
  - allestimento dei visual,dei logo e delle varie immagini istituzionali
  - inventario dei prodotti
- 2) Il personale di vendita riporta direttamente ed esclusivamente al responsabile dell'Appaltatore o ai suoi assistenti in caso di assenza dello stesso.
- 3) Il personale dell'Appaltatore indosserà idonea divisa .

4) Il personale dell'Appaltatore è tenuto ad osservare nei confronti dei passeggeri un atteggiamento professionale e cortese. In caso di particolari richieste da parte dei passeggeri o eventuali proteste il personale è tenuto a far intervenire il responsabile del negozio o un suo assistente

## E) PROCEDURA INCASSI/VERSAMENTI

- 1) Apertura della cassa con proprio codice cassiere.
- 2) Sistemazione del fondo, di importo e composizione rispondenti alle esigenze operative.
- 2) All'atto della vendita:
  - A. Richiesta della carta d'imbarco o delle due carte d'imbarco nel caso il passeggero prosegua per destinazione finale extra U.E.; lettura delle stesse nel sistema
  - B. Il sistema verificata la carta d'imbarco darà l'autorizzazione alla vendita in regime duty free soltanto ai passeggeri con destinazione finale extra UE; nel caso di utilizzo di due carte d'imbarco il valore massimo dell'acquisto duty free non può eccedere i 175 euro; le sigarette e i tabacchi in genere possono essere venduti solo ai passeggeri con destinazione finale extra-U.E; i liquori senza l'apposita fascetta di contrassegno fiscale possono essere venduti solo ai passeggeri con partenza per voli con destinazione al di fuori dell'Italia sia in regime duty free (destinazioni extra U.E.) che in regime non duty free (destinazioni U.E.esclusa l'Italia)
  - C. Passaggio in cassa dei prodotti acquistati dal cliente.
  - D. Al termine della spesa, richiesta modalità di pagamento.

### 3) Modalità di pagamento:

Contanti:

EURO; verificare, soprattutto per i tagli da 20 EURO in poi, la validità della banconota;  
Banconote in valuta estera negoziabile da Banca (vedi tabella inserita nel sistema casse).  
Non trattenere in cassa monete in valuta estera.  
Il resto deve essere sempre erogato in euro.  
Non si accettano assegni bancari di nessun tipo

Travel Cheque:

Verificare:

-che la valuta originariamente espressa sul titolo non abbia delle contraffazioni;  
-che il titolo presentato riporti una sola firma (la seconda deve essere apposta davanti al cassiere);  
-che la seconda firma corrisponda alla prima.  
Per sicurezza è necessario trascrivere:  
-n° documento di identità;  
-nome dell'intestatario;  
-scadenza del documento.  
Nel caso in cui l'importo del titolo sia superiore all'ammontare totale della spesa, la differenza verrà elargita in euro.

Carte di Credito / Bancomat:

Circuito Servizi Interbancari: CartaSi, Mastercard, Maestro, VISA, Visa Electron, Bancomat, Diners, American Express.

Verificare:

-che il numero impresso sulla carta utilizzata per il pagamento sia identico a quello che compare sulla memoria di spesa;  
-che la firma sulla quietanza di pagamento corrisponda a quella apposta sulla carta di credito.

In fase di imputazione, sul registratore di cassa, dell'importo presentato dal passeggero, porre la massima attenzione, soprattutto nel caso in cui il resto da congruare sia in valuta diversa da quella presentata.

Per quanto riguarda le quotazioni delle valute estere, ivi incluse banconote e travel cheque, attenersi alle quotazioni impostate a sistema che vengono aggiornate ogni settimana.

Al termine del turno, dopo aver ricostituito il fondo cassa, elaborazione della distinta elettronica di versamento, nella quale il cassiere dettaglia l'effettivo incasso quantificando i contanti nelle diverse valute, i travel cheque e i pagamenti in carta di credito e/o bancomat.

Dopo aver controllato e confermato il dettaglio dell'incasso, l'operatore allegherà una delle due distinte di versamento ai valori che andrà a depositare in Cassa Continua (sportello Banca Toscana in zona prossima ai banchi check-in ).

### **Conclusioni-Procedure:**

Nel corso dello svolgimento del servizio AdF potrà modificare o implementare le procedure di cui sopra. Le nuove Procedure o le modifiche saranno comunicate al rappresentante dell'Appaltatore che provvederà a firmare copia della stessa per presa visione.