REGOLAMENTO AZIENDALE

Sommario

1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

1.1 Codice Disciplinare

1.2 Privacy

1.3 Riservatezza

1.4. Customer care

1.5 Abbigliamento e cura della persona

1.6 Pulizia e cura del luogo di lavoro

1.7 Gestione del magazzino

1.8 Uso del telefono, smartwatch e oggetti personali

1.9 Acquisti personali

1.10 Comportamenti da adottare e non adottare sul luogo di lavoro

1.11 Divieto di fumo

2 ORARIO DI LAVORO E ASSENZE

2.1 Orario di lavoro

2.2 Timbrature (ove presenti) e ritardi

2.3 Ferie, assenze e permessi

2.4 Malattia

2.5 Infortunio

3 PROCEDURE DA SEGUIRE E UTILIZZO DEL GESTIONALE CASSA

3.1 Procedure aziende dirette

3.2 Operazioni di cassa e operazioni di reso merce o rimborso

3.3 Pagamenti

3.4 Procedure consegna e ricezione merce

4 VERSAMENTI

4.1 Modalità di versamento

5 CUSTODIA DEL CONTANTE E DELLE CHIAVI

5.1 Utilizzo della cassaforte

5.2 Custodia delle chiavi

5.3 Fondo cassa

6 PREVENZIONE FURTI, TRUFFE E TACCHEGGIO

6.1 Furti e Rapine

6.2 Truffe

6.3 Furto merce esposta

7 REGOLAMENTAZIONE SULL'UTILIZZO DELLA MACCHINA AZIENDALE

Il presente Regolamento Aziendale vuole essere, oltreché un manuale indicativo comportamentale, anche un compendio necessario ed obbligatorio. I destinatari di tale regolamento saranno tutti i dipendenti dell'azienda. Il regolamento non ha limiti temporali di validità ma potrà essere modificato, alla luce di variazioni della normativa derivanti dall'autonomia aziendale, dai CCNL, dalle leggi. Qualsiasi infrazione alle disposizioni del regolamento aziendale si intende motivo di contestazione disciplinare.

1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

1.1 Codice Disciplinare

DOVERI DEL PERSONALE E NORME DISCIPLINARI

Obblighi del prestatore di lavoro: Il lavoratore ha l'obbligo di osservare nel modo più scrupoloso i doveri e il segreto di ufficio, di usare modi cortesi con il pubblico e di tenere una condotta conforme ai civici doveri. Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente le merci e i materiali, di cooperare alla prosperità dell'impresa (Art. 220). I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro (Art. 223). Salvo i casi di legittimo impedimento, di cui sempre incombe al lavoratore l'onere della prova, e fermo restando l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza al datore di lavoro, Il lavoratore ha l'obbligo di comunicare l'assenza presso l'azienda entro 48 ore, per gli eventuali accertamenti (Art. 222).

Divieti del prestatore di lavoro: È vietato al personale ritornare nei locali dell'azienda e trattenersi oltre l'orario prescritto, se non per ragioni di servizio e con l'autorizzazione dell'azienda. Non è consentito al personale di allontanarsi dal servizio durante l'orario se non per ragioni di lavoro e con permesso esplicito. Il datore di lavoro, a sua volta, non potrà trattenere il proprio personale oltre l'orario normale, salvo nel caso di prestazione di lavoro straordinario. Il lavoratore, previa espressa autorizzazione, può allontanarsi dal lavoro anche per ragioni estranee al servizio. In tal caso il datore di lavoro ha facoltà di richiedere il recupero delle ore.

Provvedimenti disciplinari: L'inosservanza dei doveri da parte del personale dipendente comporta specifici provvedimenti, spiegati all'interno dei CCNL, che saranno presi dal datore di lavoro in relazione all'entità delle mancanze e alle circostanze che le accompagnano. Il datore di lavoro non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. Il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con lettera raccomandata entro 15 giorni dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue controdeduzioni. Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra può essere prorogato di 30 giorni, purché l'azienda ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato. Fermo restando quanto disposto dalla legge 15 luglio 1966, n. 604, non possono essere disposte sanzioni disciplinari che comportino mutamenti definitivi del rapporto di lavoro. In ogni caso, i provvedimenti disciplinari più gravi del rimprovero verbale non possono essere applicati prima che siano trascorsi cinque giorni dalla contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa. Salvo analoghe procedure previste dai Contratti collettivi di lavoro e ferma la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria, il lavoratore al quale sia stata applicata una sanzione disciplinare può promuovere nei venti giorni successivi, anche per mezzo dell'associazione alla quale sia iscritto ovvero conferisca mandato, la costituzione tramite l'Ufficio provinciale del lavoro e della massima occupazione, di un Collegio di conciliazione ed

arbitrato, composto da un rappresentante di ciascuna delle parti e da un terzo membro scelto di comune accordo o, in difetto di accordi, nominato dal direttore dell'Ufficio del lavoro. La sanzione disciplinare resta sospesa fino alla pronuncia da parte del Collegio. Qualora il datore di lavoro non provveda, entro dieci giorni dall'invito rivoltogli dall'Ufficio del lavoro, a nominare il proprio rappresentante in seno al Collegio di cui al comma precedente, la sanzione disciplinare non ha effetto. Se il datore di lavoro adisce l'Autorità giudiziaria, la sanzione disciplinare resta sospesa fino

alla definizione del giudizio. Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

Codice disciplinare: Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300, le disposizioni contenute negli articoli di cui sopra, nonché quelle contenute nei regolamenti o accordi aziendali in materia di sanzioni disciplinari devono essere portate a conoscenza dei lavoratori mediante affissione in luogo accessibile a tutti.

1.2 Privacy

La privacy di ogni persona deve essere rispettata e protetta da tutti, a tal fine è bene che ogni dipendente protegga i documenti propri e degli altri membri, custodendoli in modo da non essere accessibili a persone non autorizzate. Non bisogna condividere, comunicare o inviare documenti a persone che non ne necessitano per lo svolgimento del proprio lavoro all'interno dell'azienda. Non bisogna lasciare documenti incustoditi sul banco-cassa, tavolini o cassettiere, riducendo così la possibilità che il documento venga perso o sottratto anche involontariamente da estranei, e che le informazioni in esso contenute siano accedute da soggetti terzi non autorizzati. È vietato usare i dati privati per scopi diversi da quelli per i quali c'è stata previa autorizzazione, oltre che per uso personale.

1.3 Riservatezza

Il lavoratore deve conservare l'assoluta segretezza sugli interessi dell'impresa, non divulgando e non utilizzando, a vantaggio proprio o altrui, informazioni attinenti all'impresa, in modo da poterle arrecare danno. Tale obbligo permane in capo al lavoratore, in forma di concorrenza sleale, anche nel caso in cui il contratto di lavoro sia concluso.
Il prestatore di lavoro assume altresì l'obbligo di attenersi alla più rigorosa riservatezza circa i dati e le notizie che verranno in sua conoscenza, anche occasionalmente, nel corso del rapporto di lavoro e si impegna comunque a non divulgare ed a non utilizzare tali dati e notizie per scopi diversi da quelli per cui ne venisse a conoscenza.
Tutta la documentazione di qualunque natura, in originale o in copia, tecnica o amministrativa, della Società o che comunque la riguardi, fornita al Lavoratore o della quale lo stesso dovesse venire in possesso a qualsiasi titolo nel corso del rapporto di lavoro, dovrà essere considerata di esclusiva proprietà della Società e dovrà essere a questa restituita all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro o nel momento in cui la Società stessa dovesse ritenerlo opportuno.
Il lavoratore dovrà inoltre attenersi scrupolosamente all'obbligo di fedeltà, ai sensi dell'art. 2105 C.C. L'inosservanza di tale obbligo determinerà la risoluzione del rapporto di lavoro per giusta causa.

1.4 Customer care

Il lavoratore dovrebbe possedere "senso del servizio", così da avere un comportamento accogliente e rispettoso dell'altro, altresì un atteggiamento e comportamento positivo e propositivo che rifletta i valori del marchio/azienda rappresentati. Il lavoratore non deve inoltre dimenticare di essere co-responsabile dell'atmosfera collettiva del negozio. Il lavoratore ha l'obbligo di usare modi cortesi con il pubblico e di tenere una condotta conforme ai civici doveri. Si dovrà pertanto evitare qualsiasi

atteggiamento che determini un'immagine del negozio non dignitosa o scortese, quali, a titolo di esempio non esaustivo:

- Non salutare il cliente che entra o che esce dal punto vendita.
- Non interessarsi immediatamente del cliente non appena questi entra in negozio ed offrire al cliente stesso pronta assistenza per soddisfare ogni sua esigenza e chiarimenti.
- Alzare la voce o usare un linguaggio poco consono nei confronti del cliente.
- Intraprendere litigi con i colleghi all'interno dell'area vendita, soprattutto alla presenza di clienti.
- Ecc.

1.5 Abbigliamento e cura della persona

Tutto il personale è tenuto a presentarsi al lavoro con un aspetto curato e ordinato e con indumenti puliti, rappresentando di fatto l'immagine del marchio/azienda a cui è associato e riflettendone i valori (si rimanda ai regolamenti delle varie aziende affilianti di ciascun negozio, per quanto riguarda i consigli da seguire in tema di igiene e cura dell'immagine).
Ad ogni dipendente saranno forniti, ad inizio stagione, un certo numero di capi (maglie/calze/grembiuli/ecc.) che saranno indossati con una programmazione preventivamente definita oltre ad essere adeguatamente abbinati. Ogni dipendente durante l'orario di lavoro dovrà indossare, oltre ai capi forniti dalla Società, indumenti idonei alle mansioni svolte, sia per i rapporti con la clientela che per il decoro del negozio e proprio. Si ricorda che, tutti i dipendenti, senza eccezione alcuna, dovranno sempre indossare la divisa fornita dalla Società.

1.6 Pulizia e cura del luogo di lavoro

La pulizia del punto vendita è la prima immagine percepita del marchio/azienda per cui si lavora, essa è il riflesso della professionalità e del rispetto di chi sta all'interno. Tutto il personale è tenuto dunque a mantenere ordinato e pulito l'intero punto vendita, che deve sempre presentarsi come un luogo accogliente. Tutti i dipendenti sono tenuti ad occuparsi oltre che della pulizia interna, anche di quella esterna, in quanto facciata, marciapiede, vetrina ecc. sono la prima immagine visibile del marchio rappresentato. Il lavoratore ha l'obbligo di avere rispetto del luogo di lavoro e dei materiali in esso contenuti, rispettando, ad esempio, le regole di igiene per mantenere gli elettrodomestici in buono stato e al servizio del personale, pranzando in magazzino senza ostacolare la vita del negozio e lasciando lo spazio in ordine dopo averlo utilizzato, nel pieno rispetto del divieto assoluto di fumo di cui al successivo paragrafo 1.11.
Con "cura del luogo di lavoro", si intende inoltre avere un occhio di riguardo nell'utilizzo delle forniture e del materiale, nonché sullo spreco di consumi, il quale deve essere evitato avendo cura di spegnere tutte le luci e staccare tutti i materiali elettrici che non vengono utilizzati e dopo la chiusura del punto vendita.

1.7 Gestione del magazzino

Il magazzino va tenuto in ordine e pulito, e la merce deve essere disposta secondo le indicazioni aziendali. Questo per garantire la sicurezza sul posto di lavoro, migliorandone le condizioni, e per rendere più efficiente e snello il riassortimento e la vendita.

1.8 Uso del telefono, smartwatch e oggetti personali

È assolutamente vietato l'utilizzo del proprio cellulare durante l'orario di lavoro, salvo casi concordati con il Legale Rappresentante della Società o con i propri responsabili. Il cellulare stesso deve sempre rimanere riposto negli armadietti o nelle proprie borse e zaini in modalità "silenzioso", per eventuali emergenze e per tutte le comunicazioni aziendali urgenti sono a disposizione il telefono cellulare e il telefono fisso del negozio. Il telefono e qualsiasi altro oggetto personale non devono essere tenuti in area vendita o lasciati incustoditi nel magazzino del punto vendita, ma devono essere collocati nell'apposito spazio prestabilito in base alle direttive aziendali. Il proprio telefono cellulare può essere utilizzato durante l'orario di lavoro soltanto per urgenze non posticipabili o in caso di espressa richiesta da parte del Responsabile, per esigenze aziendali. In ogni caso e per qualsiasi motivo è necessario avvisare sempre il proprio referente aziendale prima di utilizzarlo e allontanarsi dall'area vendita. È obbligatorio utilizzare il telefono cellulare del punto vendita per comunicazioni tempestive o scambio di informazioni utili quali: foto, scansione documenti, numeri di telefono, ecc., con il personale del punto vendita o il Referente aziendale.
Inoltre, è assolutamente vietato l'utilizzo del proprio smartwatch durante l'orario di lavoro per finalità che causano distrazione e negligenza come (a titolo esemplificativo ma non esaustivo): ascoltare note vocali, visualizzare messaggi, effettuare chiamate, etc.

1.9 Acquisti personali

Qualsiasi capo prelevato dall'area vendita o dal magazzino deve essere acquistato entro la giornata, esclusivamente al di fuori dell'orario di lavoro e non può in ogni caso essere asportato dal negozio senza essere stato preventivamente pagato. Il pagamento deve avvenire alla presenza di un responsabile o delegato. Ogni anomalia (sospetti furti, ammanchi ecc.) deve essere tempestivamente segnalata al proprio referente aziendale.

Nel caso in cui venissero accordate politiche di sconto per acquisti del personale dipendente, si rimanda alle specifiche comunicazioni condivise dal Referente aziendale.

1.10 Comportamenti da adottare e non adottare sul luogo di lavoro

<u>Comportamenti da adottare</u>

È obbligatorio adottare comportamenti attenti alla sicurezza e al risparmio energetico del punto vendita in cui si lavora.

È obbligatorio trattare con cura tutto il materiale di cancelleria e no, fornito dalla Società e di deporre il medesimo materiale negli appositi spazi al termine del loro utilizzo.

È obbligatorio usare modi cortesi e rispettosi con i colleghi e con tutti i collaboratori dell'azienda, oltre che:

- Dimostrare la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con i colleghi.
- Assicurare lo scambio e la trasmissione delle informazioni relative al lavoro.
- Favorire l'inserimento in servizio dei nuovi colleghi.
- Essere d'esempio per i propri colleghi e garantire il massimo impegno nello svolgimento delle attività lavorative.
- Ammettere i propri sbagli e non coprire gli sbagli o mancanze dei colleghi
- Non prendersi merito del lavoro altrui.

Comportamenti da non adottare

È assolutamente vietato a tutto il personale prelevare, dal punto di vendita, qualsiasi oggetto di proprietà della Società, senza la preventiva autorizzazione scritta del Legale Rappresentante della Società stessa.

È assolutamente vietato a tutto il personale riunirsi attorno al tavolo espositivo o al banco per chiacchierare durante l'orario di lavoro. Quanto sopra deve intendersi obbligatorio altresì nella ipotesi in cui, nel punto di vendita, entri anche solo un cliente.

È assolutamente vietato a tutto il personale ricevere, durante l'orario di apertura del negozio, visite di parenti o amici se non per motivi strettamente personali urgenti e non differibili a dopo l'orario di chiusura del punto vendita.

È assolutamente vietato per chi non sta lavorando, in quanto non è nel proprio turno di lavoro, ed è entrato in negozio prima dell'inizio del suo turno di lavoro, andare a disturbare ovvero intrattenere i colleghi che lavorano. Tale divieto deve intendersi operante anche durante le varie pause di lavoro.

È assolutamente vietato fumare, sia sigarette tradizionali che sigarette elettroniche di qualsiasi tipo, davanti alle vetrine del punto vendita, oltre a fermarsi a conversare con i colleghi che lavorano all'interno. Per la disciplina completa del divieto di fumo si rimanda al paragrafo 1.11.

È vietato creare un ambiente di lavoro ostile, discriminatorio o di isolamento.

È vietato mettere in atto azioni che hanno lo scopo di danneggiarne i canali di comunicazione, il flusso di informazioni, la reputazione o la professionalità e la capacità lavorativa dei colleghi.

È vietato attuare ingiustificate interferenze con l'esecuzione delle attività lavorative dei colleghi.

1.11 Divieto di fumo

In tutti i punti vendita e relative pertinenze (compresi magazzino, retro-negozio, camerini, area cassa, ingressi e vetrine) vige il divieto assoluto di fumo, esteso a tutto il personale dipendente senza alcuna eccezione. Il divieto si applica sia alle sigarette tradizionali sia a qualsiasi tipo di sigaretta elettronica, dispositivo a tabacco riscaldato o similare (a titolo esemplificativo: e-cig, pod, Iqos,

Ploom, Glo, Puff, Elfbar, Vuse), indipendentemente dalla presenza di aree, spazi o momenti eventualmente destinati ai fumatori.
Il divieto vale per l'intera durata dell'orario di lavoro, comprese le pause, e riguarda tutte le aree interne ed esterne visibili alla clientela o comunque riconducibili all'immagine del punto vendita e del marchio rappresentato.
La violazione del presente divieto costituisce infrazione disciplinare ai sensi del Codice Disciplinare (paragrafo 1.1) e sarà sanzionata secondo le procedure previste dai CCNL applicabili e dalla normativa vigente.

2 ORARIO DI LAVORO E ASSENZE

1.2 Orario di lavoro

Non è consentito allontanarsi dal luogo di lavoro durante l'orario lavorativo, se non per ragioni di lavoro o con permesso esplicito. Alle persone che omettono la timbratura (ove esistente) è prevista l'attivazione della seguente Procedura Disciplinare:

- Dalla prima alla sesta omissione, richiamo verbale per ciascun caso.
- Dalla settima omissione, contestazione scritta.

La distribuzione delle ore settimanali, stipulate da contratto, saranno programmate secondo le necessità aziendali. Gli orari di ogni membro della squadra sono prestabiliti per garantire un servizio cliente adeguato. Il rispetto degli orari di ognuno favorisce un'organizzazione efficace ed un servizio cliente all'altezza dei nostri marchi. I dipendenti godranno del normale riposo settimanale che, per effetto della turnazione, non potrà essere predeterminato. Il rispetto dell'orario di lavoro è obbligo del dipendente. Qualsiasi modifica ai planning orario è di competenza della/del responsabile del negozio.

2.2 Timbrature (ove esistente) e ritardi

Tutti i dipendenti devono timbrare all'inizio e alla fine del turno di lavoro, previa preventiva autorizzazione da parte del Responsabile della società. Tutti i dipendenti inoltre devono indicare giornalmente, sul modulo opportunamente predisposto o tramite i sistemi informatici dedicati), tutti gli orari di entrata ed uscita dal punto vendita, all'inizio ed alla fine del turno e/o delle pause di lavoro.
Nessun dipendente può trattenersi in negozio prima o dopo il suo turno di lavoro.
Eccezionalmente, è concesso un abbuono di 5 minuti di ritardo sull'inizio del proprio orario di lavoro.
Il ritardo, non eccezionale, oltre tale termine potrà essere oggetto di contestazione da parte dell'azienda secondo le procedure previste dalla legge 300/70 e dal vigente CCNL.
Il conteggio delle ore, in caso di ritardo non occasionale, sarà effettuato dalla mezz'ora successiva all'inizio del lavoro.
L'inizio del turno presuppone che il lavoratore indossi già la divisa concordata.

2.3 Ferie, assenze e permessi

Le ferie, le assenze ed i permessi devono essere preventivamente autorizzate dal Legale Rappresentante della Società o dalle persone da lui delegate a questa specifica autorizzazione (coordinatori del marchio), utilizzando la modulistica appositamente predisposta (piano ferie).
Salvo casi eccezionali, che devono, comunque, sempre essere documentati, sia le ferie che le assenze ed i permessi, devono essere richiesti con un preavviso di almeno una settimana prima dell'assenza.
Per quanto concerne le assenze ed i permessi saranno comunque valutate necessità contingenti ed improrogabili.
Sempre con riferimento alle assenze giornaliere non programmate preventivamente, si ribadisce l'importanza che tali assenze vengano comunicate tempestivamente e non all'ultimo momento, in modo da poter predisporre il cambio dei turni di lavoro.
Anche gli eventuali ritardi devono essere comunicati tempestivamente alla Direzione di questo punto di vendita o ai coordinatori del marchio o ai datori di lavoro.
La Società comunicherà i periodi di maggior intensità di lavoro nei quali, per motivi tecnico organizzativi, non sarà possibile usufruire delle ferie.
Giusto quanto dall'Art. 148, Titolo V, Capo IV, del C.C.N.L. per i dipendenti da aziende del Terziario Distribuzione e Servizi, compatibilmente con le esigenze dell'Azienda, e tenuto conto di quelle del lavoratore, è in facoltà del datore di lavoro stabilire il periodo di ferie dal maggio all'ottobre.
Il decorso delle ferie resta interrotto nel caso di sopravvenienza, durante il periodo stesso, di malattia regolarmente denunciata e riconosciuta dalle strutture pubbliche competenti per territorio.

2.4 Malattia

È obbligatorio comunicare tempestivamente e almeno prima dell'inizio dell'orario di lavoro, al referente del punto vendita, l'assenza per malattia. Il certificato di malattia viene trasmesso in via telematica all'Inps dal medico del Servizio Sanitario Nazionale, o con esso convenzionato, che lo rilascia. È comunque onere del lavoratore comunicare all'azienda il numero di protocollo del certificato di malattia, appena ne viene a conoscenza. Non è possibile rientrare dalla malattia anticipatamente (prima della data di fine prognosi) se non successivamente al rilascio di idonea certificazione medica di rettifica dell'originale prognosi.

2.5 Infortunio

È obbligatorio comunicare immediatamente l'infortunio al Legale Rappresentante, il quale denuncerà il fatto all'INAIL, unitamente al 1° certificato medico di infortunio rilasciato direttamente dal Pronto Soccorso dell'ospedale all'infortunato.
È parimenti obbligatorio consegnare tempestivamente i certificati medici continuativi ed il certificato di chiusura dell'infortunio.

3 PROCEDURE DA SEGUIRE E UTILIZZO DEL GESTIONALE CASSA

3.1 procedure aziende dirette

È obbligatorio attenersi, per qualsiasi operazione, alle procedure Aziendali, comunicate a voce o scritte, e a quelle delle Aziende affilianti, se accordato con la Società.

3.2 Operazioni di cassa e operazioni di reso merce o rimborso

Tutte le operazioni di cassa, di reso merce (fisico o online) e di rimborso devono seguire obbligatoriamente le procedure Aziendali, o quelle delle Aziende affilianti, se accordato con la Società.

3.3 Pagamenti

Le modalità di pagamento consentite sono contanti, bancomat, carte di credito, assegno, bonifico, buoni pasto e pagamenti elettronici (Satispay). Ciascun punto vendita può utilizzare tutte le modalità di pagamento o una parte di esse, in base alle direttive Aziendali. Non è consentito utilizzare modalità di pagamento diverse da quelle specificate nelle direttive aziendali di ciascun punto vendita, se non con previa autorizzazione da parte del Responsabile della Società o delegati. È vietato il cambio di banconote per uso personale o per i clienti.

a. Utilizzo del terminale pos

È obbligatorio porre attenzione quando si digita manualmente l'importo del pagamento sul terminale pos: l'importo dello scontrino fiscale deve coincidere con l'importo inserito nel terminale pos. Se un cliente si presenta in negozio per lamentare un doppio addebito sul proprio conto corrente non restituire soldi in contanti al cliente ma contattare il proprio referente aziendale.

A chiusura del punto vendita è obbligatorio effettuare la CHIUSURA GIORNALIERA del terminale pos e sullo scontrino di chiusura deve essere sempre presente il messaggio: TRANSAZIONE ESEGUITA.

b. Pagamenti superiori a € 2.999,99

Non è consentito accettare pagamenti in contanti per importi superiori a € 4.999,99. Per le vendite di importi superiori a tale importo il pagamento può avvenire con BANCOMAT o CARTE DI CREDITO.

e. Banconote false

È obbligatorio controllare tutte le banconote con il verificatore di banconote (ove presenti), nel caso in cui troviate una banconota falsa dovrete notificarla alla banca chiedendo il verbale di falsità di tale banconota, che dovrà essere inviato in sede.

3.4 Procedure consegna e ricezione merce

Durante la consegna e la ricezione della merce è obbligatorio contare e controllare che i cartoni in arrivo dai fornitori corrispondano al numero ed alla descrizione della merce indicata sulla bolla di consegna.
In accordo con i propri coordinatori si deve condividere la strategia di controllo della merce ricevuta.

Per problematiche relative alla consegna e allo stato della merce si deve chiamare il Servizio Clienti dell'azienda affiliante di appartenenza e avvisare il Responsabile della Società o i delegati. In ogni caso ci si deve attenere alle seguenti procedure:

- Controllare quanti colli si devono ricevere
- Contare il numero dei colli ricevuti e verificare che corrispondano a quanto indicato. Se c'è incongruenza tra quanto indicato sul bollettino del corriere e i colli ricevuti, si deve firmare il bollettino con Riserva, specificando sempre la motivazione, apponendo la dicitura: "Riserva".
- Controllare che i cartoni siano integri (devono essere privi di buchi e tagli sia sopra che sotto e devono essere ricoperti con il nylon). Se uno o più cartoni non sono integri si deve firmare il bollettino apponendo la dicitura: "Riserva".
- Controllare che le etichette applicate sui cartoni riportino il codice del proprio punto vendita; Si devono accettare solamente solo i colli destinati al proprio negozio e si respingono quelli che non riportano il proprio codice.
- Dopo aver accettato la merce e congedato il corriere, i colli sono di propria responsabilità e per nessun motivo devono uscire dal proprio punto vendita. Se il trasportatore o una figura che si presenta come tale chiede di ritirare 1 o più colli di quelli appena consegnati si deve chiamare il Servizio Clienti e la Società per avere l'eventuale autorizzazione.

4 VERSAMENTI

4.1 Modalità di versamento

Ad ogni chiusura giornaliera è obbligatorio compilare la modulistica dedicata ai versamenti in ogni sua parte indicando eventuali anomalie riscontrate. É obbligatorio effettuare i versamenti ogni due giorni, avvertendo tempestivamente il Responsabile in caso di problemi. La compilazione della modulistica deve essere compiuta con la massima attenzione, i dati inseriti devono corrispondere all'importo realmente versato e devono riportare la data corretta. Per ogni modalità di versamento, quando sarete in possesso della ricevuta rilasciata dalla banca, sarà vostra premura confrontarla con quanto versato. Se gli importi coincidono potete procedere con l'archiviazione, altrimenti è obbligatorio contattare immediatamente la banca e il Responsabile.
Per le modalità di versamento attenersi alle Direttive Aziendali, specifiche per ciascun punto vendita.

5 CUSTODIA DEL CONTANTE E DELLE CHIAVI

5.1 Utilizzo della cassaforte

L'eccedenza di contante rispetto alle necessità di cassa deve essere custodita in cassaforte durante il giorno. In orario di chiusura del punto vendita il versamento va custodito in cassaforte, fino a quando non verrà versato in banca. Il fondo della cassaforte deve rimanere sempre lo stesso; è assolutamente vietato prelevare dalla cassaforte soldi per sopperire all'ammanco del fondo cassa. La cassaforte è dotata di uno sportello con apertura elettronica a combinazione per l'accesso. La

combinazione è di esclusiva responsabilità dell'assegnatario e non deve essere divulgata per nessun motivo. È severamente vietato lasciare la cassaforte aperta o annotarsi il PIN di apertura dove potrebbe essere facilmente visto da altro personale o dai clienti.

5.2 Custodia delle chiavi

Le chiavi degli ingressi del punto vendita e del magazzino non devono essere lasciate incustodite in cassetti, borse, e in generale in luoghi dove potrebbero essere facilmente prelevate da altro personale, manutentori esterni o clienti. È severamente vietato consegnare le chiavi del punto vendita ad altre persone che non facciano parte dell'Azienda, se non con previa autorizzazione del Responsabile della stessa.

5.3 Fondo cassa

Il valore del fondo cassa deve sempre essere uguale all'importo stabilito con i responsabili. Qualsiasi non conformità del fondo cassa deve essere comunicata al proprio Referente aziendale, così da poter fare gli opportuni controlli tempestivamente. Giornalmente, ad ogni chiusura, si deve contare il fondo cassa, annotandosi l'importo.

6 PREVENZIONE FURTI, TRUFFE E TACCHEGGIO

6.1 Furti e Rapine

Al fine di prevenire episodi di furti e rapine è obbligatorio:
a. Attenersi alle procedure di consegna e ritiro merce (paragrafo 3.4).
b. Effettuare i versamenti massimo ogni due giorni.
c. Durante la chiusura del punto vendita custodire l'incasso nella cassaforte.
d. Dare in consegna le chiavi del negozio solo se indispensabile.
e. Far sostituire le serrature quando necessario.
f. Avvisare il Responsabile dell'Azienda degli eventuali problemi nei versamenti.

In caso di Furto (es: negozio svaligiato in orario notturno): chiamare immediatamente le Forze dell'Ordine e il proprio Referente aziendale. Non si deve per nessun motivo spostare la merce e qualsiasi altro oggetto, si devono fare delle foto a qualunque cosa sia stata spostata o danneggiata dai ladri, devono essere fotografate eventuali porte, finestre o serrature danneggiate. In ogni caso si deve aspettare l'arrivo delle Forze dell'Ordine prima di compiere qualsiasi azione di riordino del negozio.

In caso di Rapina (es: soggetto che in orario di apertura si presenta in negozio e sotto minaccia ci ordina di aprire il cassetto della cassa/cassaforte): non reagire in alcun modo ed eseguire le istruzioni del rapinatore. Se il punto vendita è dotato del "pulsante antirapina" si può premere questo pulsante solo se si è assolutamente sicure che il rapinatore non si accorga della manovra.

Quando il rapinatore esce dal negozio, chiamare subito le Forze dell'Ordine e avvisare il proprio Referente aziendale.

6.2 Truffe

Prima di prendere qualunque iniziativa sulla "restituzione" di merci a corrieri o sedicenti tali, è obbligatorio accertarsi telefonicamente della eventuale reale esistenza di problemi nelle consegne, contattando immediatamente il Servizio Clienti e/o il Referente aziendale, che provvederà agli opportuni accertamenti presso i corrieri. É obbligatorio chiedere sempre un documento identificativo nel caso di visita di personale aziendale (Badge aziendale/Tessera Sconto). É obbligatorio chiedere sempre un documento identificativo al personale esterno all'azienda che necessita di accedere ai nostri locali. In caso di interventi manutentivi da parte di personale esterno all'azienda, accertarsi di essere stati preavvisati dal proprio Referente aziendale dell'intervento da effettuare. È obbligatorio utilizzare sempre il verificatore di banconote. È vietata qualsiasi restituzione di contante, ed è vietato cambiare il resto consegnato al cliente.

6.3 Furto merce esposta

Al fine di prevenire e contrastare il fenomeno del taccheggio è obbligatorio attenersi a queste regole:

- Salutare ogni cliente che entra/esce dal negozio (in questo modo egli saprà che siete consapevoli della sua presenza).
- Non lasciare per nessun motivo l'area di vendita incustodita.
- Controllare che i capi in prova nei camerini restituiti dal cliente corrispondano a quelli effettivamente consegnati per la prova.
- Assumere un atteggiamento vigile nei confronti della clientela.
- Intervenire con la classica assistenza al cliente nel caso in cui si sorprenda un taccheggiatore.
- Mantenere l'area vendita ordinata (individuazione tempestiva dei capi mancanti).

In ogni caso l'obiettivo è quello di recuperare la merce: non si interviene quindi in modo concitato e non si può procedere a perquisizione. Se siamo dotati di un sistema di videosorveglianza portiamo il taccheggiatore davanti ad una telecamera, altrimenti chiamiamo le Forze dell'Ordine o eventuali Guardie presenti. Nei punti vendita in cui è presente l'impianto antitaccheggio la merce esposta

dovrà essere taccheggiata secondo le direttive aziendali. Durante l'operazione di vendita in cassa dovrà essere tolta la placca antitaccheggio o dovrà essere disattivata l'etichetta adesiva. Si dovrà intervenire ogniqualvolta l'impianto antitaccheggio suona in ingresso e in uscita. Qualsiasi tipo di problema riscontrato dovrà essere tempestivamente segnalato al proprio Referente aziendale.

7 REGOLAMENTAZIONE SULL'UTILIZZO DELLA MACCHINA AZIENDALE

I conducenti degli automezzi aziendali devono osservare le disposizioni contenute nel presente Regolamento; per quanto compatibile, con particolare riguardo all'attività di servizio il presente regolamento dovrà essere osservato dai conducenti anche in caso di guida di automezzi non aziendali. È regola generale ed inderogabile che il conducente dell'automezzo segnali tempestivamente al Responsabile ogni modifica concernente l'abilitazione alla guida, in particolare ogni provvedimento a proprio carico circa il ritiro della patente o la sua sospensione. È fatto divieto

espresso al conducente dell'automezzo aziendale di utilizzare lo stesso qualora sia privo dei necessari requisiti di legge per poter condurre il mezzo ovvero non si trovi, anche momentaneamente, in adeguate condizioni psico fisiche. Nel caso in cui ciò accadesse la Società è esonerata da qualsiasi responsabilità. Vengono riportati di seguito i principali obblighi a cui è sottoposto il conducente, in coerenza con le previsioni del Codice della Strada:

- Allacciare le cinture di sicurezza in dotazione.
- Alzare il poggiatesta in modo che la parte superiore di appoggio superi la metà del capo al fine di non peggiorare i danni dovuti ad un eventuale "colpo di frusta" che potrebbe verificarsi in seguito ad un tamponamento del veicolo.
- Rispettare le distanze di sicurezza.
- E vitare la sosta del veicolo in zone in cui vi è un divieto in tal senso.
- Non utilizzare il telefono cellulare durante la marcia (a meno che non siano stati installati/impostati meccanismi che non prevedano l'utilizzo delle mani del conducente – es. auricolari, vivavoce, sistemi Bluetooth).
- In ogni caso, anche se viene utilizzato il kit vivavoce o l'auricolare, evitare chiamate di lunga durata ed informare l'interlocutore che si sta guidando e che la conversazione potrebbe interrompersi in qualsiasi momento.
- Non utilizzare in ogni caso il telefono cellulare se le condizioni non sono adeguate (ad esempio per traffico molto intenso o condizioni metereologiche avverse).
- Non utilizzare il telefono cellulare per inviare messaggi di testo, mail, chattare ecc.
- Evitare di leggere, utilizzare mappe o attrezzature durante la guida.
- Rispettare rigorosamente i cartelli e la segnaletica stradale.
- Rispettare i limiti di velocità.
- Indossare sempre il gilet ad alta visibilità in caso di discesa dal veicolo o sosta sulla carreggiata.
- In ogni caso, se possibile, utilizzare sempre per la sosta le apposite aree di servizio. Inoltre, si fa espresso divieto ai conducenti di utilizzare il veicolo aziendale se: si è assunto alcool o farmaci in grado di alterare le condizioni psico-fisiche del conducente e, in ogni caso, in grado di generare sonnolenza e rallentare i riflessi, quando il conducente non è in perfette condizioni fisiche.
- Sarà cura del conducente avvisare tempestivamente in caso di malfunzionamento.