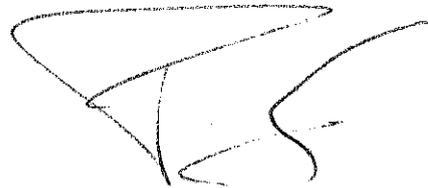


2015



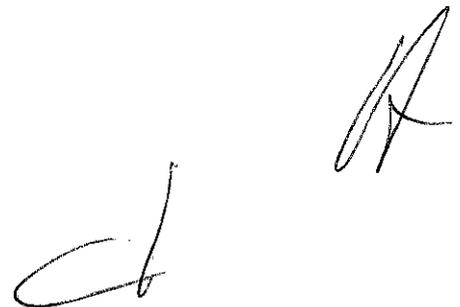
# ACCORDO AZIENDALE

Club Mediterranée S.A. Sede Secondaria in Italia  
e Fisascat-CISL, UILTuCs-UIL, Filcams-CGIL,



## Sommario

1. PREMESSE ED ALLEGATI.....	4
2. DEFINIZIONE DELLA FIGURA DEL GO®.....	4
3. CLASSIFICAZIONE PROFESSIONALE DEI GO®.....	5
A1 competenze e professionalità.....	5
A2 competenze e professionalità.....	5
B1 competenze e professionalità.....	6
B2 competenze e professionalità.....	6
C1 competenze e professionalità.....	7
C2 competenze e professionalità.....	7
C3 competenze e professionalità.....	7
4. PACCHETTO OSPITALITA'.....	9
5. ORARIO DI LAVORO E CONVIVIALITA'.....	10
6. FORMAZIONE PROFESSIONALE.....	12
7. STAGIONALITA'.....	13
8. DECORRENZA E DURATA.....	13



## Accordo aziendale relativo alla figura professionale del GO®

Roma, [o] febbraio 2015

tra

La società **Club Mediterranée S.A. Sede Secondaria in Italia**, in persona della procuratrice speciale Patrizia Moretti, munita dei necessari poteri in virtù di procura speciale la cui copia si allega al presente Accordo Integrativo Aziendale (di seguito "Società" o "Club Med"), assistita dall'Avv.to Marco Lanzani e dell'Avv.to Francesco Lavoro

e

Le Organizzazioni Sindacali:

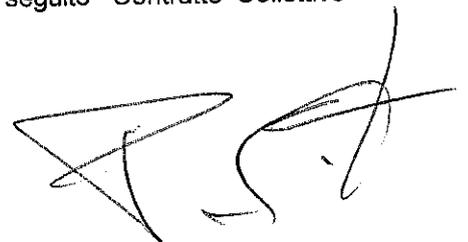
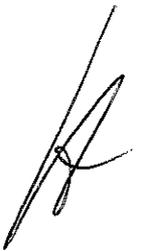
**Fisascat-CISL**, in persona del signor Giovanni Pirulli,  
**UILTuCs-UIL**, in persona del signor Emilio Fagnoli,  
**Filcams-CGIL**, in persona del signor Cristian Sesena,



ed insieme le "Parti"

Premesso che

- a) la Società svolge attività di gestione di villaggi vacanze (di seguito "Villaggi"); in Italia tali strutture sono attualmente site nei comuni di Cervinia, Pragelato, Pizzo Calabro e Ragusa.
- b) l'attività dei Villaggi è un'attività stagionale, ai sensi del DPR 378/1995, osservando i Villaggi un periodo di chiusura di oltre 70 giorni consecutivi nell'anno solare;
- c) la Società all'interno dei Villaggi impiega personale c.d. "Operatore Turistico" (di seguito "GE"), ovvero personale che svolge tipiche funzioni alberghiere, il cui rapporto di lavoro è disciplinato dal Contratto Collettivo per le Aziende dell'Industria Turistica (di seguito "Contratto Collettivo



dell'Industria Turistica"), e il cui svolgimento dell'attività lavorativa non richiede l'interazione con la clientela (di seguito "GM");

d) i Villaggi offrono ai GM una vasta gamma di servizi, tutti caratterizzati dalla multiculturalità, convivialità e dalla professionalità dei propri dipendenti. La Società intende puntare sempre di più su tali caratteristiche, creando nuovi posti di lavoro, e dotandosi di personale svolgente le mansioni di animatore turistico, in grado di unire alle competenze specifiche di settore dei GE, attività di animazione, interazione e intrattenimento della clientela (di seguito "GO®");

e) nel corso degli anni passati i GO® sono stati assunti in Francia, ove ha sede legale l'impresa, secondo le normative e contratti di lavoro ivi vigenti, nonché assoggettati ai regimi fiscali e previdenziali francesi e successivamente distaccati, in regime di distacco intraeuropeo nei villaggi turistici in Italia ed in Europa.

f) la classificazione dei GO® e i relativi profili professionali non sono disciplinati dal Contratto Collettivo dell'Industria Turistica;



g) la Società intende dare riconoscimento alla suddetta nuova figura professionale, definendone le caratteristiche e regolamentando i necessari istituti contrattuali (inquadramento, declaratorie professionale, etc).

h) Le Parti si danno atto che il presente accordo aziendale viene sottoscritto con l'intento di creare nuovi posti di lavoro e favorire l'occupazione, con particolare riferimento a quella giovanile, consentendo tra l'altro a questi lavoratori, l'accesso a forme di welfare quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indennità di sostegno al reddito nei periodi di inattività (Naspi), il trattamento economico di malattia ed infortunio.



Con il presente accordo aziendale (di seguito "Accordo"), specificatamente dedicato al riconoscimento della figura professionale dei GO®, le Parti intendono integrare le disposizioni normative di cui al Contratto Collettivo dell'Industria Turistica, che troverà integrale applicazione per quanto non qui di seguito previsto, disciplinando:



- a) la definizione e la classificazione professionale dei GO®;
- b) il pacchetto ospitalità dei GO®;
- c) la formazione professionale dei GO®;
- d) stagionalità dell'attività dei Villaggi.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue.

## 1. PREMESSE ED ALLEGATI

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante del presente Accordo.

## 2. DEFINIZIONE DELLA FIGURA DEL GO®

Il GO® (Gentile Organizzatore), figura centrale del villaggio "Club Med" è l'ambasciatore dello spirito "Club Med".

La professione di GO® è un'invenzione di Club Méditerranée, risalente alla sua creazione negli anni '50. E' un mestiere unico, un'esperienza di vita e un percorso di formazione e apprendimento continuo.

Mentre i GE svolgono esclusivamente le tipiche funzioni di natura alberghiera (tipiche del Contratto Collettivo dell'Industria Turistica), ed il contatto con i GM (i clienti) è residuale e, comunque, esclusivamente funzionale all'esercizio di dette funzioni, il GO® esplica la propria attività lavorativa quotidiana nella costante ed indispensabile relazione con i GM. Tale attività di relazione, interazione ed integrazione, costituisce la peculiarità della professionalità dei GO® ed assume un ruolo preponderante e altamente qualificante.

In alcune figure di GO®, l'attività di relazione, interazione ed integrazione si associa all'esercizio delle comuni funzioni di natura alberghiera (quali, ad esempio, barman, chef, ecc.).

Le Parti ribadiscono che alle figure professionali che non svolgono attività di relazione, interazione ed integrazione con i GM continuerà ad applicarsi il Contratto Collettivo dell'Industria Turistica e l'inquadramento professionale.

Il GO® vive, infatti, nel Villaggio con i GM (i clienti) e condivide con loro molte delle attività ludiche quotidiane che sono l'essenza della vita nel Villaggio e ragione di frequentazione da parte dei GM.

A differenza dei GE, che generalmente risiedono all'esterno del Villaggio e consumano i pasti in una mensa a loro dedicata, il GO® vive e consuma i suoi pasti nei ristoranti aperti ai clienti, pratica attività sportive con loro e condivide momenti di svago e convivialità.

Il GO®, è, in definitiva, un creatore di legami, che ha come missione professionale quella di apportare momenti di svago per i clienti attraverso l'utilizzo di tecniche e strumenti specificamente acquisiti e che caratterizzano, proprio, la professionalità del GO®.

### 3. CLASSIFICAZIONE PROFESSIONALE DEI GO®



#### **A1 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® con funzioni direttive, che posseggono un alto livello di responsabilità gestionale ed organizzativa, che forniscono contributi qualificati per la definizione degli obiettivi dei Villaggi e che svolgono un ruolo rilevante ai fini dello sviluppo e dell'attuazione di tali obiettivi.

A tali GO® è inoltre affidata, in autonomia e con ampi poteri discrezionali, il coordinamento e il controllo dei Villaggi.

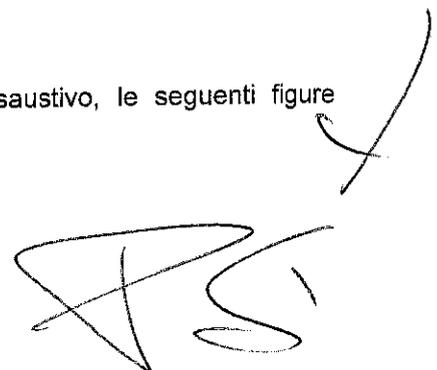
Appartiene a questa categoria la figura del GO® Capo Villaggio, la cui descrizione è allegata all'Accordo.



#### **A2 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® con funzioni direttive che abbiano la responsabilità di una unità del Villaggio ("Polo"), in condizioni di autonomia decisionale.

Appartengono a questa categoria, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti figure professionali, la cui descrizione è allegata all'Accordo:



- GO® Responsabile Di Polo Intrattenimento;
- GO® Responsabile Di Polo Alberghiero;
- GO® Responsabile Area Gestione e Amministrazione;
- GO® Responsabile Risorse Umane;
- GO® Responsabile Manutenzione.

### **B1 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® che, nell'ambito dell'inquadramento B2, hanno acquisito una specifica ed adeguata capacità professionale per svolgere funzioni ad elevato contenuto professionale, caratterizzate da iniziative ed autonomia operativa, ai quali sono affidate, nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate, funzioni di direzione esecutiva di carattere generale o di un determinato settore organizzativo.

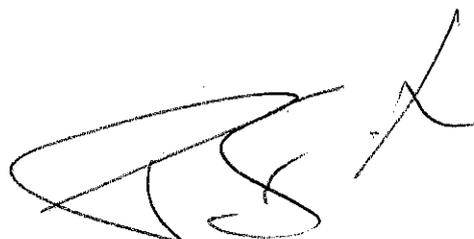
### **B2 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® che svolgono mansioni che comportano sia iniziativa che autonomia operativa nell'ambito delle direttive ricevute, con funzioni di coordinamento e controllo dei singoli servizi dei Villaggi, per i quali è richiesta una particolare competenza professionale.

Appartengono a questa categoria, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti figure professionali, la cui descrizione è allegata all'Accordo:

- GO® Responsabile Sport;
- GO® Responsabile Spazio Benessere;
- GO® Responsabile Servizio Escursioni;
- GO® Responsabile Mini - Club;
- GO® Responsabile Animazione;
- GO® Responsabile Boutique;
- GO® Chef Executive;
- GO® Responsabile di Sala;
- GO® Responsabile Bar;
- GO® Responsabile Incentives;
- GO® Responsabile Ricevimento;
- GO® Responsabile Governante;
- GO® Responsabile Baby – Club;
- GO® Responsabile Stock e Approvvigionamento.





### **C1 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® che nell'ambito dell'inquadramento C2, hanno acquisito una specifica ed adeguata capacità professionale e che hanno anche la responsabilità di coordinamento tecnico/funzionale di altri lavoratori.

### **C2 competenze e professionalità**

Appartengono a questa categoria i GO® che, in possesso di un'adeguata capacità professionale per operare in condizione di autonomia esecutiva, svolgono mansioni specifiche di natura tecnico/pratica che richiedono il possesso di conoscenze specifiche.

Appartengono a questa categoria, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti figure professionali, la cui descrizione è allegata all' Accordo:

- GO® Responsabile Attività Sport Terrestri;
- GO® Responsabile Attività Golf;
- GO® Responsabile Attività Tennis;
- GO® Responsabile Sport Nautici;
- GO® Responsabile Sci Nautico;
- GO® Responsabile Manutenzione e Locazione Sci;
- GO® Responsabile Attività Circo;
- GO® Responsabile Attività Petit - Club;
- GO® Responsabile Attività Junior - Club;
- GO® Responsabile Attività Lavanderia;
- GO® Responsabile Attività Pubbliche Relazioni.



### **C3 competenze e professionalità**

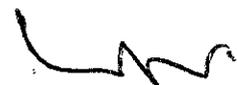
Appartengono a questa categoria professionale i GO® che, ad esito di una specifica formazione professionale, hanno acquisito qualificate conoscenze e capacità tecnico – pratiche per svolgere compiti esecutivi che richiedono preparazione pratica al lavoro.

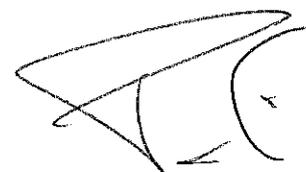
Appartengono a questa categoria, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti figure professionali, la cui descrizione è allegata all' Accordo:

- GO® Sport Terrestri;
- GO® Ginnastica;



- GO® Tiro Con L'Arco;
- GO® Roller;
- GO® Spazio Scalata;
- GO® Accompagnatore Bici;
- GO® Passeggiate Montagna;
- GO® Golf;
- GO® Tennis;
- GO® Vela;
- GO® Windsurf;
- GO® Immersioni Bombole;
- GO® Assistente Bagnanti;
- GO® Immersione Libera;
- GO® Kayak;
- GO® Riparatore Barche;
- GO® Pilota Sci Nautico;
- GO® Sci Nautico;
- GO® Manutenzione e Locazione Sci;
- GO® Circo;
- GO® Vice – Responsabile Spazio Benessere;
- GO® Estetista;
- GO® Accompagnatore Escursioni;
- GO® Mini Club;
- GO® Petit Club;
- GO® Junior Club;
- GO® Baby Club;
- GO® Costumista;
- GO® Luci;
- GO® Suono;
- GO® Dj;
- GO® Scenografo;
- GO® Coreografo;
- GO® Atelier Video;
- GO® Danze;
- GO® Musicista;
- GO® Tecnico Polivalente Suono & Luci;
- GO® Tecnico Polivalente Luci & Dj;
- GO® Tecnico Polivalente Suono & Dj;
- GO® Vice – Responsabile Boutique;
- GO® Commesso Vendita Boutique;
- GO® Chef Executive;



- GO® Capo Partita;
- GO® Demi Chef;
- GO® Commis Di Cucina;
- GO® Commis Di Pasticceria;
- GO® Panettiere/Pasticciere;
- GO® Macellaio;
- GO® Capo Pasticciere;
- GO® Vice Responsabile Di Sala;
- GO® Chef Steward;
- GO® Vice Responsabile Bar;
- GO® Barman;
- GO® Consigliere Alla Vendita Dei Vini;
- GO® Incentives;
- GO® Vice Responsabile Ricevimento;
- GO® Ricevimento;
- GO® Addetto Assegnazione Camere;
- GO® Trasporto Clienti;
- GO® Relazioni Pubbliche;
- GO® Seconda Governante;
- GO® Magazziniere;
- GO® Vice Responsabile Gestione ed Amministrazione;
- GO® Infermiere;
- GO® Vice Responsabile Manutenzione;
- GO® Tecnico Polivalente Di Manutenzione;
- GO® Formatore;
- GO® Vice Responsabile Risorse Umane.

#### 4. PACCHETTO OSPITALITA'

Al fine di permettere ai GO® di espletare al meglio la propria attività lavorativa, ed al fine di creare un ambiente di lavoro ottimale, la Società fornisce ai GO® un significativo "Pacchetto Ospitalità", che all'atto dell'assunzione dovrà essere espressamente accettato. In particolare, la Società fornirà ai GO®:

- un alloggio in condivisione con colleghi all'interno o in prossimità dei Villaggi (per le figure professionali C1; C2; C3);

- un alloggio individuale all'interno o in prossimità dei Villaggi (per le figure professionali A1; A2; B1; B2);
- un servizio di vitto costituito da n. 3 pasti giornalieri (colazione, pranzo e cena) presso i ristoranti dei Villaggi, il cui menù è lo stesso di quello offerto ai GM;
- libero accesso ai bar dei Villaggi, presso i quali i GO® potranno consumare qualsiasi tipo di soft drink;
- il libero accesso alle infrastrutture dei Villaggi (a titolo esemplificativo: palestra, piscina, spiaggia, attrezzature sportive, etc..);
- connessione internet (qualora esistente);
- assistenza medica all'interno delle infermerie dei Villaggi;
- permanenza nei Villaggi anche durante i periodi non lavorativi.

A fronte della fruizione di tali servizi, la Società tratterrà dalla retribuzione netta dei GO® dal livello C3 a C1, un importo mensile pari ad Euro 306,48 (Euro trecentosei/48).

A fronte della fruizione di tali servizi, la Società tratterrà dalla retribuzione netta dei GO® dal livello B2 a A1 un importo mensile pari ad Euro 351,36 (Euro trecentocinquantuno/36).

Tali importi saranno soggetti a rivalutazione monetaria secondo gli indici Istat.

## 5. ORARIO DI LAVORO E CONVIVIALITA'

L'orario di lavoro dei GO® è di 40 ore settimanali e verrà svolto in conformità del D.Lgs 66/2003 e del Contratto Collettivo dell'Industria Turistica. La prestazione di lavoro straordinario, che deve essere espressamente autorizzata, sarà compensata ai sensi dell'art. 193 del Contratto Collettivo dell'Industria Turistica. All'atto dell'assunzione, il GO® opererà per la retribuzione delle ore di lavoro straordinario ovvero per il loro accantonamento e successiva fruizione di analogo periodo compensativo, fermo restando il pagamento della maggiorazione prevista dell'art. 193 del Contratto Collettivo dell'Industria Turistica.

Il carattere multiculturale e conviviale dei Villaggi caratterizza i prodotti offerti dalla Società ed identifica la specificità della attività dei GO®.

Queste caratteristiche determinano ed influenzano l'attività dei GO® nei Villaggi, rendendo a volte sovrapponibili i tempi di lavoro ai tempi di riposo degli stessi.

L'organizzazione dell'orario di lavoro nei Villaggi è una questione delicata e complessa, in quanto è necessario mantenere un equilibrio tra le aspettative dei GO® e la qualità dei servizi offerti ai GM.

Le Parti intendono definire l'orario di lavoro, nonostante le difficoltà che tale definizione presenta, in quanto le caratteristiche dell'attività lavorativa dei GO® comportano la coesistenza di attività lavorativa, di tempi di convivialità e di partecipazione libera alle attività dei Villaggi.

Le Parti concordano di mantenere la seguente definizione di orario di lavoro, pur riconoscendo che definire l'orario di lavoro è operazione complessa in considerazione delle caratteristiche dell'attività lavorativa dei GO® e della vita dei Villaggi. Tuttavia le Parti desiderano fornire un quadro di riferimento per consentire una definizione quanto più precisa di orario di lavoro per i GO®. L'orario di lavoro è il tempo impiegato dai GO® per l'espletamento delle proprie mansioni (GO® ristoratore, GO® manutentore, GO® amministratore, GO® sportivo, GO® puericultrice..), nel rispetto di quanto previsto in materia di riposi dalla normativa e dal CCNL vigenti, nonché dal Dlgs 81/2003 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

E' inoltre considerato ugualmente orario di lavoro (ordinario o straordinario) il tempo impiegato dal GO® per l'espletamento dei compiti richiesti dai superiori gerarchici nell'ambito di un servizio di supporto reciproco, sostituzioni, così come la presa in carico dei GM nelle stazioni e aeroporti, e la permanenza all'accoglienza dei GM.

Le forme libere, volontarie e spontanee di partecipazione dei GO® alla vita di Villaggio, ovvero i tempi di convivialità con i clienti, non possono essere considerate orario di lavoro effettivo.

## 6. FORMAZIONE PROFESSIONALE

Le parti condividono l'importanza e il ruolo della formazione per la figura professionale del GO®.

La formazione sarà pertanto oggetto di condivisione preventiva tra le Parti in fase di programmazione (per la definizione della quale la Società potrà avvalersi anche di terze parti quali Fondimpresa e Ente Bilaterale Nazionale) e, in fase di consuntivo, per l'effettuazione di una valutazione dei feed-back e degli effettivi risultati conseguiti in termini di crescita professionale.

La Società si impegna a fornire ai GO® un programma di formazione professionale formale, informale e non formale, al fine di dotare i lavoratori delle adeguate competenze professionali. Al termine della formazione ai GO® verrà rilasciato un attestato nel quale sarà dato atto delle competenze acquisite dagli stessi; pertanto la Società certificherà la propria capacità formativa e le competenze acquisite dai GO®, effettuando la formazione nella sua interezza, assumendosene la responsabilità e attestando la sussistenza dei seguenti requisiti:

- referente per la formazione in possesso di titolo di studio secondario, ovvero di idonea posizione aziendale e almeno due anni di documentata esperienza professionale;
- profilo professionale rientrante tra quelli individuati nel presente accordo integrativo aziendale, delle aree tematiche su cui verte la formazione, in rapporto alla specifica aziendale e/o percorso formativo;
- compilazione della "scheda formativa" individuale.

La formazione avrà una durata complessiva di 30 mesi e sarà finalizzata al conseguimento della professionalità e delle competenze tecniche proprie del livello professionale C3.

Pertanto, ai soli fini formativi, la retribuzione dei GO® è determinata con riferimento ai seguenti livelli previsti dal Contratto Collettivo dell'Industria Turistica,

- D2 per i primi 24 mesi di formazione, decorrenti dalla data di stipula del primo contratto di lavoro individuale;
- D1 per i successivi 6 mesi di formazione.

L'impegno formativo dei GO® sarà pari ad un minimo del 4% dell'orario di lavoro degli stessi. Le Parti danno atto che tale percentuale corrisponde ad una media annua di formazione pari a 100 ore, che saranno effettuate in orario di lavoro in modalità job online, aula, e-learnig.

Le Parti danno altresì atto che per i contratti di lavoro stagionali, la cui durata non coincide con l'anno intero, l'impegno formativo annuo sarà determinato riproporzionando il monte ore annuo in base all'effettiva durata di ogni singolo rapporto di lavoro.

Al fine del computo della durata complessiva dei <sup>26</sup> 30 mesi di formazione si considera anche la sommatoria di contratti di lavoro a termine non consecutivi. Inoltre, sono utili ai fini del computo della durata della formazione professionale anche le prestazioni di breve durata eventualmente rese nell'intervallo tra le stagioni, purché ciascuna di esse non sia inferiore a 10 giorni.

Al fine di privilegiare il completamento del percorso formativo sopra descritto e dotare i GO® di adeguate competenze professionali, nonché di facilitare percorsi di maggiore stabilità occupazionale e accesso a forme di sostegno al reddito previste dalla legge, la Società terrà conto dei risultati conseguiti nel processo formativo dal GO® quale elemento aggiuntivo ai fini dell'applicazione dell'art. 53 del Contratto Collettivo dell'Industria Turistica, anche in riferimento alla medesima stagione.

## **7. STAGIONALITA'**

Le parti si danno atto che l'attività svolta nei Villaggi è un'attività stagionale ai sensi del DPR 378/1995, e di quanto previsto dal CCNL Industria Turistica, al Capo IV "Aziende di Stagione".

## **8. DECORRENZA E DURATA**

L'Accordo ha durata per il periodo dal 1° Febbraio 2015 al 31 gennaio 2017. Alla sua scadenza esso si rinnoverà tacitamente di anno in anno, qualora non ne sia data disdetta da una delle Parti con lettera raccomandata, almeno 3 mesi prima della scadenza. In caso di disdetta le disposizioni contrattuali rimarranno integralmente in vigore fino a quando non siano sostituite dal successivo accordo aziendale.

Le Parti concordano che l'Accordo è da ritenersi, anche alla luce delle innovazioni introdotte, sperimentale e soggetto a costante monitoraggio. Le Parti pertanto si incontreranno con tempestività a fronte dell'insorgere di eventuali criticità applicative.

Al termine del primo anno di applicazione sarà in ogni caso previsto un incontro a livello nazionale per effettuare una valutazione complessiva.

In quella sede ed al fine di promuovere e facilitare un confronto di merito, la Società fornirà alle organizzazioni sindacali a livello nazionale informazioni relative a:

- Numero di rapporti di lavoro accesi e loro durate divisi per villaggio.
- Andamento della formazione impartita e risultati conseguiti
- Diritto di precedenza
- Ore di lavoro supplementare e/o straordinario effettuate e/o accantonate.

Qualora dovessero intervenire modifiche legislative riguardanti le materie oggetto del presente Accordo, le Parti s'impegnano sin da ora a valutare l'opportunità di incontrarsi per modificare l'Accordo, al fine di renderlo conforme alle disposizioni di legge di volta in volta vigenti. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Accordo le Parti rimandano al contratto collettivo dell'Industria Turistica.

**Club Mediterranée S.A. S.S.I.**

Patrizia Moretti

**Fisascat-CISL**  
Giovanni Pirulli

**UILTuCs-UIL**  
Emilio Fagnoli

**Filcams-CGIL**  
Cristian Sesena

*Handwritten mark*

**TABELLA TRATTENUTE PACCHETTO OSPITALITA'**

<b>Pacchetto ospitalità GO® liv. Da D2 a C1</b>		
	<b>Valore giornaliero</b>	<b>Valore mensile</b>
Trattenuta alloggio	Euro 0,70	Euro 21,00
Trattenuta vitto	Euro 7,00	Euro 210,00
Trattenuta bar e altri servizi	Euro 2,5	Euro 75,48
<b>Totale trattenuta</b>	<b>Euro 10,2</b>	<b>Euro 306,48</b>

*Handwritten signature*

<b>Pacchetto ospitalità GO® liv. Da B2 a A1</b>		
	<b>Valore giornaliero</b>	<b>Valore mensile</b>
Trattenuta alloggio	Euro 1,70	Euro 51,00
Trattenuta vitto	Euro 7,00	Euro 210,00
Trattenuta bar e altri servizi	Euro 3,01	Euro 90,36
<b>Totale trattenuta</b>	<b>Euro 11,71</b>	<b>Euro 351,36</b>

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*