

ПОЛОЖЕНИЕ О ФИРМЕННЫХ САЛОНАХ от 01.10.2020 г.

Положение о фирменных салонах (далее – Положение) ПАО «МегаФон», ИНН 7812014560, ОГРН 1027809169585, (далее – Оператор), применяются к Дилерскому соглашению (далее – Соглашение), заключаемому Оператором с юридическими лицам и/или индивидуальными предпринимателями, именуемым в дальнейшем «Дилеры», при условии наличия в Соглашении ссылки на настоящее Положение и является неотъемлемой частью Соглашения.

Ссылка в Соглашении на настоящее Положение содержит его наименование, дату и ссылку на страницу в сети интернет, где размещено настоящее Положение.

Термины и определения:

Клиент – посетитель Фирменного салона;

Стандарты оформления и организации розничной сети МегаФона – описание стандартов оформления каждого салона МегаФон, с использованием единого фирменного стиля МегаФон. Единое руководство для Дилеров по оформлению интерьеров и фасадов Фирменных салонов с учетом стиля, и требований Оператора.

Бренд-бук – Концептуальное описание товарного знака как основного элемента фирменного стиля Оператора.

Фирменный салон – это монобрендовая точка продаж Дилера, оформленная в соответствии со стандартами оформления и организации розничной сети МегаФона, в которой Дилером осуществляется заключение Договоров с Клиентами, приём предоплаты от Клиентов за услуги связи, вносимой Клиентами при заключении Договора, а также платежей за услуги связи по Договору, продажа Клиентского оборудования и аксессуаров, а также обслуживание Клиентов. Кобрендинговая точка продаж Дилера приравнивается к статусу Фирменного Салона, и отличается только внутренним и внешним оформлением (в Салоне представлены две торговые марки - Оператора и Дилера);

Фирменная секция (Остров) – отдельно выделенная фирменная секция или остров на территории Торгового центра, аэропорта или в ином стратегически важном для Оператора месте, либо отдельно стоящий Киоск, в котором Дилером осуществляется заключение договоров об оказании услуг связи с Клиентами (далее Договоры), прием предоплаты от Клиентов за услуги связи, вносимой Клиентами при заключении договора, а так же платежей за услуги связи по Договору, продажа Клиентского оборудования и аксессуаров, а так же обслуживание Клиентов.

Вендорское оборудование – телефонные аппараты, не имеющие бренд-кастомизацию, приобретённые Дилером у сторонних поставщиков.

Кастомизированное оборудование Оператора - оборудование, созданное на основании абонентского устройства, стандартизированное под предоставление услуг связи МегаФон. Оборудование может иметь или не иметь бренд-кастомизацию под ПАО «МегаФон».

Информационная биллинговая система (далее – ИБС) - сертифицированная автоматизированная система Оператора для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате;

СПОК – информационный ресурс Корпоративный портал знаний.

Мониторинг - ряд мероприятий, нацеленных на проверку соответствия установленным требованиям.

1. Общие положения и предмет

1.1. Стороны договорились о присвоении отдельным торговым точкам Дилера статусов «Фирменный салон» (далее – Салон) и «Фирменная Секция» (далее – Секция), в которых совершаются действия по заключению Договоров только от имени Оператора, а также, по согласованию Сторон, производится оформление, регистрация и обработка заявлений Абонентов в рамках заключенных между Оператором и Абонентами Договоров (далее обслуживание Абонентов).

1.2. Перечень торговых точек Дилера, с присвоенным статусом и графиком работы указывается в Соглашении или дополнительном соглашении. При открытии каждого последующего Салона или Секции указанный перечень дополняется и подписывается Сторонами.

1.3. Стороны определили два формата Салонов: «Фирменный салон» и «Фирменная секция», которая может быть представлена в форме Секции, Острова или Киоска.

2. Обязанности Сторон и порядок взаимодействия

2.1. Дилер обязуется:

2.1.1. Выполнять все требования Оператора к оформлению и функционированию Салонов/Секций и не допускать нарушения условий, определенных Соглашением и настоящим Положением.

2.1.2. Обеспечивать предоставление в Салонах/Секциях следующих услуг:

- Консультирование Клиентов по вопросам, касающимся тарифных планов, услуг Оператора, условий подключения и обслуживания и пр.;

- Настройка Абонентского оборудования;

- Заключение Договоров от имени Оператора;

- Прием предоплаты от Абонентов за услуги связи, вносимой Абонентами при заключении Договора;

- Прием платежей за услуги связи Оператора без взимания комиссии. Возможность приема платежей, в том числе посредством карт оплаты от имени других Операторов, производится только по предварительному письменному согласованию с Оператором.

- Продажа Абонентского оборудования, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством РФ, и аксессуаров. Ассортимент Абонентского оборудования в Салоне/Секции должен соответствовать указаниям Оператора.

- Оформление, регистрация и обработка заявлений Абонентов в рамках заключенных между Оператором и Абонентами Договоров должны производиться согласно требованиям Оператора с последующей их передачей Оператору.

- Оформление, регистрация и передача Оператору письменных претензионных заявлений Клиентов на качество услуг связи, качество сети и кастомизированное оборудование Оператора. Передача претензионных заявлений производится в соответствии с требованиями и процедурами Оператора.

2.1.3. Самостоятельно нести все расходы, связанные с содержанием и функционированием Салонов/Секций (аренда/субаренда помещений, ремонт, коммунальные платежи, расходы на организацию и содержание каналов связи, оборудование, операционные расходы и т.д.), а также расходы по содержанию и обучению своего персонала.

2.1.4. Вести активную рекламную деятельность, направленную на привлечение Абонентов к Оператору, используя внешние поверхности на зданиях, в которых расположены Салоны/Секции, а также другие рекламные носители. Все рекламные акции и материалы должны быть выполнены в строгом соответствии с правилами использования товарного знака Оператора, и проходить обязательное предварительное согласование с Оператором, выраженное письменным разрешением последнего.

2.1.5. Оформлять Салоны/Секции (внешнее и внутреннее оформление) в соответствии с рекомендациями Оператора. Внешнее и внутреннее оформление Салонов/Секций должно быть согласовано и утверждено Оператором. Дилер своими силами и за свой счет обеспечивает размещение рекламы в Салонах/Секциях, в том числе наружной рекламы при условии согласования разрешений на размещение с компетентными органами.

2.1.6. Обеспечить в Салонах/Секциях постоянное наличие и доступность для Клиентов всех рекламно-информационных материалов и всего ассортимента Абонентского оборудования, доступных к получению у Оператора.

2.1.7. Соблюдать все требования Оператора в части консультирования и обслуживания Абонентов, осуществлять обслуживание Абонентов согласно процедурам, утвержденным Оператором в одностороннем порядке.

2.1.8. До выхода на работу в Салон/Секцию нового Сотрудника направлять его на обучение и сертификацию, проводимые Оператором. В письменной форме предупреждать своего работника об ответственности при обращении с информацией, полученной от Оператора по образцу, установленному Оператором.

2.1.9. Строго придерживаться отпускных цен в Салонах/Секциях на продукты и услуги Оператора, установленных Оператором в прайс-листах.

2.1.10. Обеспечить в каждом Салоне/Секции наличие и бесперебойную работу служебного контактного телефона.

2.1.11. Повышать уровень знания сотрудниками Салонов/Секций продуктов и услуг Оператора, а также в области качества обслуживания Клиентов Салонов/Секций. Использовать для этого необходимые ресурсы: Интернет-сайт Оператора и Корпоративный портал знаний, а также регулярно направлять сотрудников на стажировки и обучение, организованные Оператором.

2.1.12. По требованию Оператора направлять сотрудников на тренинги для повышения квалификации.

2.1.13. Своевременно и в полном объеме выплачивать Оператору денежные средства в счёт погашения задолженностей по штрафам, в случае их возникновения.

2.1.14. Предлагать и по согласованию с Оператором проводить акции и мероприятия, направленные на увеличение объемов продаж продуктов и услуг Оператора и улучшение качества обслуживания Абонентов. Для этого подавать Оператору письменную заявку с описанием предполагаемых мероприятия и акций и сроками проведения.

2.1.15. Не препятствовать Оператору в проведении мероприятий по оценке степени выполнения условий настоящего Положения.

2.1.16. В случае принятия решения о закрытии Фирменного салона/Секции по инициативе Дилера, Дилер обязуется направить уведомление Оператору о закрытии, не позднее 30 (тридцати) календарных дней до закрытия Фирменного Салона/Секции. При этом по согласованию с Оператором, возможно принятие решения о закрытии Фирменного Салона/Секции в сроки до 30 (тридцати) календарных дней.

2.2. Оператор обязуется:

2.2.1. Своевременно и в полном объеме выплачивать Дилеру вознаграждение в порядке, предусмотренном Соглашением.

2.2.2. Оператор вправе размещать информацию о Салоне/Секции следующими способами:

- адрес и телефон Салона обязательно указывается после адресов и телефонов собственных Центров продаж и обслуживания;

- Обеспечить информирование Абонентов об адресах и телефонах Салонов/Секций Дилера в соответствии с запросами Абонентов в абонентскую службу Оператора;

- на Интернет – сайте Оператора в разделе «Наши офисы»;

- на печатных рекламно-информационных материалах Оператора (плакаты, брошюры, листовки, прайс-листы и т. д.), в случае указания адресов и телефонов собственных Салонов/Секций связи;

- в печатных средствах массовой информации, в случае указания адресов и телефонов Салонов/Секций;

- Оператор не указывает адреса и телефоны Салонов/Секций в рекламно-информационных носителях малой емкости (листовки и купоны формата А5 и менее, ТВ и радио ролики длительностью 30 секунд и менее и т.д.), в которых не указываются адреса и телефоны собственных Салонов связи.

Размещение информации о Салоне/Секции осуществляется Оператором только на той территории, на которой Дилер осуществляет свою деятельность.

Оператор вправе в одностороннем порядке не предоставлять информацию о Салонах/Секциях в случае невыполнения Дилером условий настоящего Положения.

2.2.3. Предоставить Дилеру Бренд-бук и Стандарты оформления и организации розничной сети МегаФона, для обеспечения оформления Салонов/Секций в фирменном стиле Оператора.

2.2.4. Для регистрации клиентов, а так же для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате, Оператор предоставляет Салону/Секции доступ к ИБС в рамках программы «Удаленный дилер», выделяет логины и пароли к информационному ресурсу для осуществления деятельности по приему заявлений по абонентскому обслуживанию, предоставляет доступ к корпоративным информационным ресурсам (Корпоративный портал знаний), осуществляет информационные рассылки, информирование по особенностям и изменениям тарифных планов, услуг и т.д.).

2.2.5. Предоставить Дилеру фирменные стандарты униформы или элементов одежды сотрудников Салона в корпоративном стиле «МегаФон», которые персонал Салона/Секции обязан носить. Дилер самостоятельно обеспечивает сотрудников Салона/Секции такой униформой, без последующей компенсации со стороны Оператора произведенных на приобретение униформы расходов. Оператор по своему усмотрению может обеспечивать Дилера униформой в корпоративном стиле «МегаФон», которую в обязательном порядке должен носить персонал Салона/Секции Дилера. Передача униформы Дилеру оформляется актом приема-передачи.

2.2.6. Предоставлять Дилеру информацию, необходимую для оказания услуг по настоящему Положению, в согласованном Сторонами объеме.

2.2.7. Оператор предоставляет Дилеру обязательный для исполнения перечень процедур по обработке обращений клиентов, а также по регистрации и передаче письменных претензий Клиентов в соответствии с утверждёнными в Компании регламентами и процедурами.

2.2.8. Оператор по своему усмотрению может предоставлять Салону право на выполнение функций по обслуживанию Абонентов с Корпоративным тарифным планом обслуживания.

3. Порядок открытия Салонов

3.1. Дилер имеет право открывать Салоны/Секции, отвечающие требованиям Оператора, изложенным в настоящем Положении и Приложениях к нему.

3.2. Открытие каждого Салона/Секции происходит в четыре стадии:

Первая стадия открытия Салона/Секции предполагает согласование Сторонами формата Салона, места расположения и типа помещения будущего Салона/Секции. В этот период Дилер предоставляет Оператору письменную заявку в виде пакета документов, заверенных печатью и подписью уполномоченного лица Дилера, с указанием:

- точного адреса будущего Салона/Секции,
- схемы расположения будущего Салона/Секции в виде масштабного рисунка с изображением и обозначением соседних построек и других ориентиров.
- фотографиями не менее 3-х ракурсов фасадной части здания будущего Салона/Секции, если здание, в котором планируется оборудовать Салон/Секция, уже существует.

Заявка предоставляется Оператору в двух экземплярах.

В случае согласия с предлагаемым местом для создания будущего Салона/Секции Оператор обязан подписать заявку и вернуть одну копию Дилеру в течение 7 (семи) календарных дней. В случае несогласия Оператор обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента предоставления Дилером заявки письменно или по электронной почте предоставить отказ Дилеру о своём несогласии с предлагаемым местом оборудования Салона/Секции. Отказ Оператора является окончательным и не может быть оспорен Дилером.

Вторая стадия открытия Салона/Секции предполагает согласование Сторонами внутреннего и внешнего оформления будущего Салона/Секции. Дилер обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения согласия от Оператора и подписания им заявки, согласно Стадии 1, предоставить последнему дизайнерский проект внешнего и внутреннего оформления будущего Салона/Секции, в соответствии со Стандартами оформления и организации розничной сети МегаФона. Проект предоставляется Оператору в двух экземплярах, заверенных подписью уполномоченного лица Дилера и его печатью, и в обязательном порядке должен содержать минимум 1 лист с изображением внутреннего убранства Салона/Секции в трёх плоскостях. На момент окончательного согласования Сторонами деталей дизайнерского проекта в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента предоставления Дилером указанного дизайнерского проекта, Оператор удостоверяет своё согласие или несогласие подписанием уполномоченными лицами финальной версии дизайнерского проекта и скреплением подписей печатью Оператора.

Третья стадия открытия Салона/Секции предполагает обязательную стажировку сотрудников Дилера. При этом Оператор вправе не допустить до работы сотрудников Дилера, которые не прошли обязательный курс стажировок у Оператора, не сдали экзамены и не получили Сертификат, дающий право на осуществление обслуживания Абонентов.

Четвертая стадия открытия Салона/Секции предполагает приёмку Салона представителем Оператора. По факту готовности Салона к открытию Дилер уведомляет об этом Оператора. Сотрудник Оператора, отвечающий за взаимодействие между Оператором и Дилером в части работы Салонов/Секций, выезжает в Салон/Секцию и проводит приёмку Салона/Секции согласно внутренним процедурам и требованиям Оператора.

3.3. В случае наделения торговой точки Дилера статусом Салон/Секция после приемки его Оператором Стороны включают его в перечень Салонов/Секций Дилера путем его переподписания.

3.4. В случае неудовлетворения каким-либо требованиям к порядку открытия Салона/Секции Оператор имеет право на любой стадии требовать от Дилера устранения выявленных нарушений. В случае не устранения таких нарушений, Оператор вправе отказать Дилеру в открытии Салона/Секции.

4. Срок действия и порядок расторжения:

4.1. Настоящее Положение действует в течение срока функционирования Салона(ов)/Секции(ий) Дилера, или до момента расторжения настоящего Положения, или до момента расторжения Соглашения, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.

4.2. При систематических нарушениях (три или более претензии в течение одной календарной недели по одному Салону/Секции), исключить данный Салон/Секцию из перечня Фирменных салонов, либо расторгнуть настоящее Положение в одностороннем внесудебном порядке. Оператор обязан незамедлительно в письменной форме уведомить Дилера о ставшем ему известным нарушении. Оператор уведомляет Дилера в письменной форме о лишении Салона(ов)/Секций его (их) статусов и/или о расторжении настоящего Положения. Настоящее Положение будет считаться расторгнутым/ Салон/Секция - исключенным из перечня Салонов/Секций Дилера с даты, указанной в таком уведомлении.

4.3. Стороны могут расторгнуть настоящее Положение по обоюдному согласию путем подписания соглашения о расторжении.

4.4. Оператор вправе расторгнуть настоящее Положение в одностороннем внесудебном порядке при условии письменного уведомления об этом Дилера за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. С даты, указанной в уведомлении о расторжении настоящего Положения, Салоны/Секции Дилера теряют статус «Фирменных Салонов» или «Фирменных секций».

4.5. В случае, если Фирменный салон/Фирменная Секция на шестой месяц с даты включения в перечень Салонов/Секций по Фирменным салонам не выполняет Минимальный норматив по сумме оплаченных Абонентами начислений за период расчета порога качества, Оператор имеет право лишить данный салон статуса «Фирменный Салон/Фирменная Секция» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 рабочих дней по электронной почте. Закрытие Фирменного салона осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Фирменного Салона/Секции осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

4.6. В случае, если в Фирменном Салоне/Фирменной Секции выявлены нарушения Дилером условий Соглашения и Положения, Оператор имеет право лишить данный салон статуса «Фирменный Салон/Фирменная Секция» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 рабочих дней по электронной почте. Закрытие Фирменного салона/Фирменной Секции осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Фирменного Салона/Секции осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

4.7. В случае если Дилер принимает решение о передаче Салона (ов)/Секции (ий) другому Дилеру, передача Салона/Секции происходит только с письменного согласия Оператора.

4.8. Закрытие Салона(ов)/Секции(ий) по инициативе Дилера может происходить только с письменного согласия Оператора.

5. Ответственность Сторон

5.1. Стороны несут ответственность за нарушение условий настоящего Положения в порядке, предусмотренном настоящим Положением, Соглашением и действующим законодательством РФ.

5.2. Дилер обязуется возместить Оператору ущерб, причиненный в результате нарушения Дилером и/или сотрудниками Дилера правил и процедур обслуживания Абонентов, Оператор вправе обосновывать наличие и размер ущерба, указанного в настоящем пункте, а также вину Дилера и/или его работников в причинении ущерба посредством любых объективных средств доказывания, включая, но не ограничиваясь, данными из Информационной биллинговой системы Оператора, письменными, вещественными доказательствами.

5.3. Основанием для возмещения Дилером ущерба, указанного в п. 5.2. настоящего Положения, является мотивированная претензия, направляемая Оператором Дилеру по факсу, электронной почте, курьером и иным способом, обеспечивающим ее получение Дилером, с изложением обстоятельств причинения Оператору ущерба и приложением необходимых доказательств. Дилер обязуется возместить причиненный Оператору ущерб не позднее 20 (двадцати) календарных дней с момента получения мотивированной претензии Оператора.

5.4. В случае нарушения Дилером условий настоящего Положения Оператором составляется Акт о нарушениях по форме, приведенной в Форме № 1 к Приложению №3 «Штрафные санкции».

5.5. За каждый факт неисполнения либо ненадлежащего исполнения одного из условий п. 2.1. настоящего Положения Дилер обязуется выплатить штраф в размере 3 000 (три тысячи) рублей, за иные нарушения штрафы установлены Приложением №3 «Штрафные санкции».

5.6. Неотъемлемой частью настоящего Положения являются Приложения к нему. В случае расторжения настоящего Положения Приложение № 3 «Штрафные санкции» и Приложение № 4 «Требования к Торговым Точкам» действуют в редакции, как если бы настоящее Положение Сторонами не утверждалось.

**Приложение №1
к Положению о фирменных салонах**

Виды нарушений и ответственности за них, а также порядок взаимодействия с Дилером по выявленным нарушениям соответствуют Приложению № 3 («Штрафные санкции»). Таблица Приложения № 3 с указанием видов нарушений и ответственности за них дополняется следующими строками:

№	Нарушение	Размер штрафа (в рублях)
1ФС	За нарушение, связанное с несвоевременным предоставлением Оператору ежемесячной отчетности. Сумма штрафа указана за каждое нарушение. Стороны договорились, что доказательством данного нарушения будет служить отметка Оператора о принятии ежемесячной отчетности (равно как и дата получения, указанная в почтовом уведомлении о вручении), свидетельствующая о ее предоставлении в срок, превышающий установленный Соглашением. При наличии в такой отметке (почтовом уведомлении) даты получения, свидетельствующей о несвоевременном предоставлении Оператору ежемесячной отчетности факт нарушения считается установленным, зафиксированным и бесспорным, составления акта о выявлении нарушения в данном случае не требуется.	2000 (две тысячи) рублей
2ФС	В любой момент в рабочее время в Торговой Точке должны присутствовать на своих рабочих местах не менее 1 сотрудника Дилера. В случае отсутствия сотрудника более чем в течение 15 минут налагается штраф.	2000 (две тысячи) рублей
3ФС	Не допускается пользование Интернетом либо другими неслужебными программными продуктами на рабочем месте в личных целях. Штраф налагается за каждый случай обнаружения нарушения данного пункта.	500 (пятьсот) рублей
4ФС	Сотрудникам Торговых Точек, занятым в обслуживании Абонентов, запрещается отвечать на личные звонки в рабочее время за рабочим местом. Штраф налагается за каждый случай обнаружения нарушения данного пункта.	1000 (одна тысяча) рублей
5ФС	Запрещается читать литературу, заниматься личными делами на рабочем месте в рабочее время. Штраф налагается за каждый случай обнаружения нарушения данного пункта.	1000 (одна тысяча) рублей
6ФС	Каждый сотрудник обязан знать в разрешенной и допустимой Оператором форме процедуры по оказанию всего списка услуг Оператора (по вопросам подключения и обслуживания). Данная Информация должна доводиться до посетителей Торговой Точки в зависимости от ситуации (вопрос или контекст разговора/обращения) в консультационном порядке. Штраф налагается за каждый случай обнаружения нарушения данного пункта.	1000 (одна тысяча) рублей
7ФС	Не допускается наличие обоснованных письменных претензий на действия сотрудников Торговой Точки, в том числе указывающих на некомпетентность сотрудников, резкое, грубое отношение персонала к посетителям или нехватку любого из обязательных к присутствию в Торговых Точках виду оборудования. При этом к проявлениям грубости относится общение с посетителями Торговой Точки на повышенных тонах и употребление ненормативной лексики. Штраф налагается за каждую письменную претензию от посетителя Торговой Точки, переданную Оператору любым предусмотренным способом, если она по существу указывает на нарушение, или на недостаток в обслуживании.	2000 (две тысячи) рублей
8ФС	Не допускается в разговоре с клиентами употребление сленга и ненормативной лексики в любых проявлениях. Штраф налагается за каждый зафиксированный случай.	1000 (одна тысяча) рублей
9ФС	Дилер не имеет права оказывать давление и вступать в сговор с сотрудниками Оператора с целью извлечения дополнительной несанкционированной прибыли или закрытой информации.	2000 (две тысячи) рублей
10ФС	Не допускаются попытки сговора с целью извлечения прибыли или сокрытия фактов, влияющих на размер выплат Дилеру. Штраф налагается за каждый случай нарушения данного требования	3000 (три тысячи) рублей

11ФС	Не допускаются несвоевременное открытие Торговой Точки утром (с опозданием более чем на 1 минуту) и несвоевременное закрытие Торговой Точки (раньше заявленного срока более чем на 1 минуту). Штраф налагается за каждый случай нарушения данного требования. В случае продолжительности данных обстоятельств в течение более чем 0,5 часа штраф может быть удвоен.	1000 (одна тысяча) рублей
12ФС	Каждый сотрудник Торговой Точки обязан хорошо знать тарифы, особые условия и отличия тарифных планов и продуктов Оператора, услуги, предоставляемые Оператором, способы активации и оплаты услуг связи каждого тарифного плана Оператора. Данная информация должна доводиться до посетителей Торговой Точки в зависимости от ситуации (вопрос или контекст разговора/обращения). Штраф налагается за каждый случай нарушения данного требования, а также в случае демонстрации сотрудником явной некомпетентности перед посетителем Торговой Точки в присутствии Специалиста Оператора или контролирующего сотрудника Оператора.	2000 (две тысячи) рублей
13ФС	Не допускается наличие в Торговой Точке постороннего запаха как пищевого, так и неорганического происхождения. Штраф налагается за каждый случай нарушения данного требования.	1000 (одна тысяча) рублей
14ФС	Не допускается отсутствие в Торговых Точках возможности приёма регулярных платежей от абонентов в пользу Оператора наличными средствами или отсутствие возможности активировать Договоры по причине отсутствия денежных средств на технологическом счете или по причине неработоспособности канала, обеспечивающего передачу данных Дилером в ИБС Оператора, если данные обстоятельства возникли на стороне Дилера и препятствовали активации Договоров и приему регулярных платежей. Штраф может быть наложен Оператором за каждый случай нарушения данного требования в каждой Торговой Точке. Штраф может быть наложен повторно в случае не урегулирования вопроса в течение одних суток.	1000 (одна тысяча) рублей
15ФС	Не допускается нарушение Дилером и/или сотрудником Дилера правил и процедур обслуживания Абонентов, а также выполнение действий по обслуживанию Абонентов, не предусмотренные Соглашением. Сумма штрафа определяется Оператором, в зависимости от нанесенного ущерба Клиенту и/или Оператору.	10000-50000 рублей за каждый факт нарушения
16ФС	За нарушение п. 2.1.16 Положения за уведомление о закрытии Торговой Точки по инициативе Дилера позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до плановой даты закрытия Торговой Точки.	50000 рублей за каждый факт нарушения
17ФС	Не допускается нарушение Дилером требований к рабочему компьютеру. Штраф налагается за каждый случай нарушения данного требования.	1000 рублей за каждый факт нарушения
18ФС	Дилер обязуется обеспечить передачу SIM-карт Абонентам в рамках Подключений в течение 180 дней с даты получения SIM-карт от Оператора. За нарушение этого срока, в том числе по причине утери, кражи, случайной гибели либо порчи SIM-карт, Дилер привлекается к ответственности за данное нарушение независимо от вины Дилера.	15 рублей за каждую SIM-карту, срок передачи которой Абонентам нарушен

Приложение № 4 «Требования к Торговым Точкам» утверждается в следующей редакции:

ТРЕБОВАНИЯ К ТОРГОВЫМ ТОЧКАМ

1. Характеристика помещения и организация деятельности в Торговой Точке

1.1. Стороны утвердили список следующих требований для Торговых Точек Дилера, необходимых к исполнению Дилером:

1.1.1. Требования к местам расположения Торговых Точек:

При выборе местоположения Торговой Точки, при прочих равных условиях, преимущество отдаётся помещениям, расположенным в ключевых местах города / района.

В зависимости от города и региона, в котором предполагается функционирование Торговой Точки, основным и факторами, влияющими на выбор помещения, являются:

- Расположение Торговой Точки должно быть обусловлено максимальным для данного места потоком покупателей (пассажиropотоком);
- Расположение Торговой Точки на ключевых магистралях населённого пункта или на пересечении транспортных потоков, в центре города\района с развитой инфраструктурой;
- Отличная видимость для пешеходов и водителей – потенциальных посетителей Торговой Точки;
- Предусмотрено удобство подъезда любым видом транспорта, наличие в непосредственной близости парковки для автотранспорта;
- Расположение на первом этаже здания и наличие отдельного входа, выделенного визуальнo в общей концепции фасадной части (кроме Торговых Точек, расположенных в торговых центрах, аэропортах и пр.) или расположение в отдельно стоящем павильоне;
- Презентабельный вид фасадной части здания, благоустроенная территория вокруг него;
- Возможность размещения наружной рекламы на здании, в котором планируется расположение торговой Точки;
- Наличие устойчивого радиопокрытия и стабильная работа услуг передачи данных, как в самом помещении Торговой Точки, так и в непосредственной близости от него (в радиусе 300 метров от Торговой Точки).

1.1.2. Требования к формату помещений и внешнему оформлению Торговых Точек:

- Торговые Точки, не расположенные в торговом центре, должны иметь отдельный вход с фасадной части здания. Вход должен быть выделен визуальнo в общей концепции фасадной части и оформлен согласно проекту, утверждённому у Оператора;
- В случае расположения Торговой Точки в торговом центре, при условии наличия обозначения Торговой Точки на фасаде данного торгового центра в виде рекламной световой конструкции с брендом Оператора, допускается отсутствие отдельного входа в Торговую Точку;
- Торговые Точки должны иметь большие прозрачные витрины, общая площадь которых должна составлять не менее 35% от площади фасадной части Торговых Точек. Площадь фасада должна составлять не менее 5 кв. метров. Вариант фасадного решения должен быть согласован с Оператором и закреплён согласно п. 2 данного Приложения в виде проекта и утверждён путём подписания данного проекта;
- Фасадная часть Торговых Точек должна быть оборудована вывеской с надписью «МЕГАФОН» и логотипом Оператора. При этом площадь вывески должна составлять не менее 20% от общей площади фасадной части Торговой Точки, а шрифт надписи должен соответствовать корпоративному стилю Оператора и быть выполненным в стиле «хай тек», согласно Бренд-буку Оператора по оформлению Торговых Точек. Возможны два варианта исполнения – световой короб в корпоративных цветах Оператора или рельефный шрифт с внутренним подсветом со светло-металлическим напылением. Обязательно предусмотрена внешняя или внутренняя подсветка в темное время суток, которая должна быть согласована с Оператором и закреплена согласно Пункту 2 данного Приложения в виде проекта и утверждена путём подписания данного проекта;
- На фасадной части Торговой Точки не должна располагаться никакая другая реклама, кроме рекламы Оператора «МЕГАФОН». Исключение может составлять реклама, согласованная с Оператором;
- На входной двери или непосредственно вблизи неё должна располагаться табличка или информационное табло с графиком работы Торговой Точки и названием юридического лица Дилера;

- Не допускается наличие дефектов в элементах внешнего оформления и подсветки фасадной части Торговой Точки, равно как в отношении любого другого оборудования и деталей оформления Торговой Точки.

1.1.3. Требования к помещениям и внутреннему оформлению Торговых Точек:

- Торговая площадь каждой Торговой Точки должна составлять не менее 5 кв. метров;
- Наличие системы вентиляции/кондиционирования - обязательно;
- Внутри Торговых Точек обязательно наличие устойчивого покрытия сети Оператора;
- Стиль оформления Торговых Точек должен соответствовать Стандартам Оператора;
- Внутренняя отделка Торговых Точек должна быть выполнена в цветовой гамме и из материала, соответствующих Стандартам Оператора по оформлению Торговых Точек. Дизайнерское решение Торговой Точки должно быть согласовано с Оператором и утверждено согласно п. 2 данного Приложения;
- Внутри Торговая Точка должна освещаться лампами дневного света. Не допускается наличие в Торговой Точке перегоревших ламп основного освещения;
- Не допускается использование в Торговой Точке неисправной мебели, оборудования и элементов оформления;
- Не допускается наличие в Торговой Точке постороннего запаха как пищевого, так и неорганического происхождения;
- Полы, мебель и другие элементы внутреннего оформления надлежит содержать в чистоте;
- Абонентское оборудование и аксессуары, продаваемые Дилером в Торговой Точке должны демонстрироваться в специальных витринах согласованного с Оператором образца;
- Витрины и элементы внутреннего оформления Торговой Точки должны быть согласованы с Оператором, закреплены в виде дизайнерского проекта приложением согласно п. 2 данного Приложения.

1.1.4. Требования к рабочему компьютеру и ноутбуку

- Рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером, далее ПК;
- ПК должен иметь установленную лицензионную ОС Microsoft Windows уровня не ниже 7.0 для корректной работы SBMS;
- ПК должен быть оснащен современной антивирусной программой с включенным регулярным обновлением: Avast, Kaspersky, DR.Web и другие аналоги;
- ПК должен быть оснащен web-браузером Internet Explorer не ниже версии IE10;
- Монитор, подключенный к ПК должен быть не доступен для зрения покупателей;
- В случае если монитор попадает в зону видимости клиентом, для защиты экрана использовать специальную пленку Monitor Privacy Filter или ее аналоги – не позволяющие видеть изображение на экране сбоку;
- ПК должен иметь подключение к интернету со скоростью не менее 1 Мб/с для обеспечения взаимодействия систем.

1.1.5 Требования к трудовому распорядку в Торговой Точке Дилера:

Часы работы Торговых Точек устанавливаются в соответствии с часами работы собственной розницы Оператора (Понедельник – Пятница – с 09:00 до 21:00, Суббота – Воскресенье – с 10:00 до 19:00 без перерывов и выходных) или более. Исключение могут составлять Торговые Точки, расположенные в торговых центрах или небольших населенных пунктах. В этом случае график работы Торговой Точки согласовывается с Оператором дополнительно.

Не допускается открытие Торговых Точек позже указанного и закрытие ранее указанного в настоящем Приложении времени более чем на 1 минуту. Исключение составляют случаи, сопровождаемые форс-мажорными обстоятельствами (стихийные бедствия, противоправные действия третьих лиц в отношении Торговых Точек и их работников, преследуемые законом) или письменным согласием Оператора.

Не допускается опоздание на работу сотрудников и, как следствие, неподготовленность Торговой Точки ко времени открытия и полноценного обслуживания Клиентов. Сотрудники должны выполнять необходимые действия, поручения и рекомендации согласно действующим инструкциям и процедурам обслуживания Оператора. Сотрудникам запрещается хранить напитки и продукты на видном для посетителей месте и принимать пищу и пить напитки на своих рабочих местах.

Верхняя одежда и личные вещи сотрудников должны храниться в течение рабочего дня вне торгового помещения Торговой Точки, предназначенного для обслуживания клиентов, в подсобном помещении либо в специально отведенном месте;

В рабочее время сотрудникам запрещается:

- отвечать на личные звонки по телефону;
- отвлекаться на посторонние темы;
- громко разговаривать в Торговой Точке;
- читать литературу, играть в компьютерные игры.

1.1.6. Требования к внешнему виду и форме одежды сотрудников:

В базовый комплект униформы входят:

- Фирменное поло, фирменная блузка или свитшот;
- Джинсы (темно-синие, классические, прямые или скини); для девушек возможна юбка (джинсовая, темно-синяя без градиента, длина юбки должна соответствовать деловому стилю (до середины колена, плюс/минус 10 см), разрез не более 10 см.);
- Фирменные аксессуары: бейдж установленного образца и 3 фирменных значка;
- Обувь должна быть в виде casual-кроссовок, слипонов или кед. Верх обуви должен быть однотонным: серого, синего, черного или бежевого цвета, с белой, серой или бежевой подошвой (не толще 4 см) или под цвет верха обуви. Не допускаются лоферы, мокасины, туфли.

Ношение фирменных аксессуаров на рабочем месте является обязательным требованием к сотрудникам, работающим в торговом зале.

Крепление фирменных аксессуаров на одежду:

- бейдж размещается слева (на левой стороне поло/свитшота/блузки), строго горизонтально (относительно пола) и не должен быть закрыт для просмотра волосами и элементами одежды;
- 3 фирменных значка (размещаются на правой стороне поло/свитшота/блузки).

Внешний вид консультанта должен быть опрятным:

- Выглаженная чистая одежда с застегнутыми пуговицами (допускается расстёгнутая верхняя пуговица на поло).
- Обувь должна быть чистой и в хорошем состоянии (не стоптана и не повреждена).
- Приятный или нейтральный запах (необходимо использовать средства личной гигиены, при этом следует воздерживаться от использования сильных парфюмерных запахов);
- Для юношей – чисто выбритое лицо, либо аккуратно подстриженные усы или борода;
- Для девушек – дневной (не яркий) макияж.
- Аккуратная прическа, чистые волосы (недопустимы экстремальные, креативные прически и яркий неестественный цвет волос, либо колорирование волос ярким неестественными цветами);
- Распущенные волосы допустимы, при условии, что не закрывают бейдж;
- Чистые руки и ногти (для девушек разрешается «французский маникюр», однотонный лак любых цветов, кроме чёрных тонов, чередующиеся цвета лака на ногтях, художественная роспись на нескольких ногтях, стразы, лак с блестками, длина отросшего ногтя не должна превышать 5 мм.);
- Девушки могут носить ювелирные украшения (кольца, серьги, браслеты, цепочки) классического стиля, не привлекающие повышенного внимания клиентов (украшения не должны быть броскими, блестящими, гремящими).
- Юношам допустимо носить обручальные кольца, либо кольцо небольшого размера.
- Наручные часы должны быть классическими, некрупными, неяркими. Допустимо носить фитнес-браслет или фитнес-часы.
- Девушкам и юношам разрешено носить на руке один тонкий браслет-цепочку; браслет с шармами. Тонкая цепочка, украшения на цепочке небольших размеров.
- Девушкам и юношам разрешено носить некрупные серьги в ушах, не привлекающие повышенного внимания Клиентов.
- Разрешается оставлять маленькую аккуратную сережку в носу.
- Если у сотрудника есть тоннели в ушах в рабочее время нужно одевать заглушки бежевого цвета. Все остальные элементы пирсинга в видимости Клиента (в том числе на языке) в рабочее время необходимо снимать.
- Татуировки скрываются в рабочее время под одеждой (длинные рукава свитшота), если они находятся на видных частях тела. Если татуировку невозможно скрыть одеждой, допускается наличие татуировок небольших размеров на кистях рук и шее, не призывающих к агрессии, не несущих политическую, эротическую, рекламную, тюремную направленность. Запрещено наличие татуировок на голове.

Дополнительные требования к форме:

- Запрещается носить юбки и джинсы с низкой посадкой, с накладными карманами (за исключением задних), со стразами, молниями, аппликациями, вышивкой, с металлическими и прочими украшениями. Запрещается ношение в карманах любых посторонних предметов (мобильный телефон, зажигалка, деньги и т.п.). Недопустимы укороченные джинсы, джинсы с подворотами, с ярко выраженной потёртостью и рванными элементами.

- Если при поднятии рук свитшот задирается, допускается белая майка или футболка под свитшот. Рубашка/водолазка под свитшот недопустимы.

- Колготки – телесного цвета, использование обязательно без рисунка, сетки и прочих декоративных элементов.

- Носки – однотонные, белые/черные или под цвет обуви (яркие цвета недопустимы). В сидячем положении не допустимо, чтобы было видно голую ногу, поэтому длина носков должна быть соответствующей.

- Брючный ремень – классический, черного, синего, серого цвета, без крупных пряжек, страз, ярких украшений, броских металлических деталей.

- Шнурки должны быть под цвет верха обуви (серого, синего, черного или бежевого цвета) или белые, под цвет подошвы. Яркие цветные шнурки недопустимы.

- Сотрудницам в положении разрешено изменение фасона юбки и джинс.

- Девушкам, исповедующим ислам, допускается ношение юбки черного/темно-синего цвета в пол, платка черного/темно-синего/темно-зеленого/белого/бежевого цвета, наличие дополнительных золотых украшений. Обувь в данном случае классическая закрытая, черного цвета, с каблуком не более 5 см, а вместо поло/свитшота – свободная белая блузка.

В холодное время года для юношей и девушек:

- Допускается ношение поверх фирменного свитшота жилеток и курток утвержденного образца, при их отсутствии допускаются личные куртки, пуховики, пальто черного, темно-синего или серого цвета.

Поверх личной теплой одежды крепится бейдж.

- Сотрудникам салонов формата Остров разрешается носить теплые черные (лыжные) штаны.

- Сотрудникам салонов всех форматов разрешается ходить в уличных сапогах/валенках черного цвета, если на начало дня температура воздуха в фирменном салоне (ФС) не превышает 19°C.

1.1.7. Требования к рабочему месту сотрудников:

Рабочее место сотрудников должно содержаться в порядке. Наличие посторонних предметов (предметы быта, пища, кружки и др. ёмкости с напитками, личные сумки, пакеты и т.д.) и лишних бумаг, не относящихся к рабочему процессу, не допускается;

При завершении рабочего дня рабочее место приводится в надлежащий порядок.

1.1.8. Требования к обязанностям сотрудников и их приоритетность:

Обслуживание и подключение клиентов является основной обязанностью сотрудников и имеет наивысший приоритет перед всеми прочими обязанностями сотрудников;

К основным обязанностям сотрудников относятся:

- предоставление консультаций по тарифам и услугам Оператора;
- выполнение функций по обслуживанию Клиентов, утвержденных Оператором в одностороннем порядке;

- оформление Договоров на оказание услуг связи;

- продажа абонентского оборудования (в т.ч. кастомизированного оборудования);

- предоставление информации о новых услугах, предлагаемых и проводимых Оператором акциях. Данную информацию сотрудники должны получать любым доступным для себя способом (официальный сайт, рекламная продукция и т.д.);

- ведение необходимой отчетности, согласованной с Оператором;

- выполнение указаний непосредственных руководителей;

- своевременное информирование непосредственного руководителя о проблемах, связанных с обслуживанием Клиентов.

- контроль наличия справочной и рекламной информации в зале в соответствии с требованиями к Торговой Точке.

1.1.9. Требования к правилам поведения сотрудников при обслуживании Клиентов:

В зависимости от формата Торговой Точки и по согласованию Сторон, в зале Торговой Точки постоянно должен присутствовать сотрудник Торговой Точки – (далее Администратор зала). Администратор зала, или Сотрудник Торговой Точки (если Администратор зала отсутствует).

Сотрудник Торговой Точки при обслуживании клиентов обязан:

- Первым устанавливать контакт с клиентом, в случае, если при появлении клиента сотрудник не занят обслуживанием других клиентов в Торговой Точке.
- При встрече клиента в торговой Точке обязательно его поприветствовать.
- Если сотрудник занят, то он должен поприветствовать клиента взглядом.
- Вовлечь клиента в диалог, начав общение первым;
- Выяснить основные потребности. Уточнить и обобщить полученную информацию и подтвердить ее правильность;
- Предложить клиенту акционные предложения Оператора или новинки в ассортименте тарифов, опций или оборудования Оператора;
- При демонстрации услуг или тарифных планов Оператора рассказывать о выгодах для клиента на языке «Выгод»;
- При возражениях со стороны клиента необходимо его выслушать, согласиться с его опасениями, уточнить причину опасений, привести аргументы;
- Если аргументы не принимаются, предложить альтернативный вариант решения.
- До завершения контакта с клиентом обязательно поблагодарить его за визит в Торговую точку и пригласить его прийти вновь;
- Попрощаться с клиентом.

Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 групп, родители с маленькими детьми должны обслуживаться вне очереди.

В случае возникновения конфликтных ситуаций с Клиентами, которые пропустили свою очередь или очень торопятся, Администратор зала/Сотрудник Торговой Точки должен помочь такому Клиенту путем организации приглашения его к свободному на тот момент сотруднику, либо погасить конфликт и повысить лояльность Клиента.

1.1.10. Требования к необходимым компетенциям сотрудников Торговых Точек и порядок их проверки:

- Сотрудник Торговой Точки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения Клиента в разрешенной форме все процедуры, связанные с подключением и обслуживанием Клиентов Оператора;
- Сотрудник Торговой Точки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения клиента тарифы и информацию по услугам Оператора;
- Сотрудник Торговой Точки должен обладать навыками грамотной русской речи, и изъясняться с клиентами без употребления сленга и ненормативной лексики в любых проявлениях;
- Уровень компетенций сотрудников Торговых Точек, а также навыки продаж, убеждения клиентов и знание маркетинговой ситуации на рынке могут проверяться сотрудниками Коммерческого департамента Оператора, а также специально уполномоченными лицами Оператора (Тайный Клиент и другие уполномоченные лица) регулярно в ходе контрольно-проверочных визитов в Торговой Точке.

1.1.11 Дополнительные услуги, которые Дилер может оказывать Клиентам в Торговых Точках:

На территории Торговой Точки помимо услуг Оператора, возможно продвижение дополнительных услуг, таких как:

- Приём платежей в пользу других Операторов мобильной и фиксированной связи;
- Продажа Авиабилетов;
- Продажа ЖД-билетов;
- Продажа лотерейных билетов;
- Денежные переводы;
- Приём коммунальных платежей;
- Продажа абонементных проездных билетов;
- Кредиты на приобретение оборудования, которое реализуется в Торговой Точке;
- Продажа портативной техники (планшетные компьютеры, электронные книги, портативные колонки, радиотелефоны, фотоаппараты, MP3 –Плееры, игровые приставки, WEB-камеры и прочее.);
- Компьютерные аксессуары (ноутбуки, мыши, клавиатуры, USB разветвители, CD диски, внешние накопители памяти, кулеры для ноутбуков)

- Автомобильные аксессуары (FM-модуляторы, держатели в авто, GPS-навигаторы, видеорегистраторы, радар-детекторы)
- Спутниковое ТВ (приставки);
- Детские игрушки на радиоуправлении.

Указанные товары должны занимать не более 25% (двадцати пяти процентов) от общего пространства витрин Торговой Точки.

Реклама дополнительных услуг может быть представлена на небольшом рекламном плакате, не более формата А4, либо в специальной подставке (table tent) формата А5. Реклама дополнительных услуг в Торговых Точках должна быть согласована с Оператором.

В случае необходимости реализации и рекламы товаров и услуг, не представленных в списке выше, Дилер в письменной форме отправляет Оператору на согласование наименования товаров, способ их представления в Торговой Точке и формат рекламы данных товаров или услуг. Оператор вправе отказать в согласовании.

1.2. В случае, если работа Торговой Точки не удовлетворяет требованиям настоящего Приложения, Оператор имеет право затребовать в письменном виде у Дилера исправить ситуацию с указанием сроков. Оператор имеет право приостановить работу Торговой Точки до момента удовлетворения требований Договора и настоящего Приложения или в одностороннем порядке исключить данную Торговую точку из перечня Торговых Точек Дилера.

1.3. В помещении, предназначенном для осуществления деятельности Дилера/Субдилера по заключению с Абонентами Договоров, торговля не должна создавать помех качественному обслуживанию посетителей, а также процедуре заполнения Договоров или любой другой отчетной документации.

1.4. На Торговой Точке должен работать постоянный квалифицированный штат сотрудников, посещающих все заявленные Оператором как обязательные семинары и консультации, имеющих опыт в сфере продаж и оказания услуг связи.

1.5. Оператор вправе снять Торговую Точку с регистрации в случаях предоставления персоналом Торговой Точки некачественной или недостоверной информации в отношении порядка оказания услуг Оператора, создания преимущества другим операторам связи каким-либо возможным способом, а также в случае наличия нареканий на качество обслуживания посетителей со стороны потенциальных либо существующих Абонентов сети связи Оператора.

1.6. Торговая Точка должна быть в достаточной степени оснащена оргтехникой (копировальный аппарат, факс и т.д.) и другим оборудованием, необходимым для качественного обслуживания Абонентов.

1.7. Рабочее место кассира должно соответствовать необходимым мерам безопасности и быть обособлено или расположено любым другим возможным способом во избежание создания неудобств при непосредственном обслуживании посетителей.

1.8. Торговая Точка Дилера/Субдилера должна соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации

1.9. Во внешнем и внутреннем оформлении Торговой Точки должны быть размещены статичные материалы (стойки, плакаты, щиты, растяжки, наклейки и т.п.) с использованием фирменных цветов и товарного знака Оператора; рекламная и прочая продукция, выданная Оператором, устанавливается Дилером/Субдилером на Торговой Точке в обязательном порядке; при этом все используемые материалы должны быть размещены в помещении упорядоченно с Точки зрения логического восприятия информации и с учетом рекомендаций Оператора.

1.10. Материалы, предназначенные для информационного использования на Торговой Точке (карта зоны охвата сети, информационные буклеты, справочные листовки с адресами и телефонами Оператора и т.д.), должны находиться в местах, свободно доступных для ознакомления, при этом указанные материалы должны быть действующими, т.е. отражать актуальную информацию на текущий период времени.

1.11. Использование графического элемента и логотипа фирменного знака Оператора в оформлении Торговой Точки допускается в строгом соответствии с предписаниями и рекомендациями Оператора.

1.12. Оператор оставляет за собой право в необходимых случаях потребовать предъявления любой сопутствующей документации, включая разрешение на торговлю и действующий кассовый аппарат, зарегистрированный на лицо, получившее разрешение на торговлю, копию договора аренды/субаренды либо документа, подтверждающего право собственности на данное торговое помещение/место и т.д., а также другие документы, необходимые для предъявления контролирующим службам.

2. Порядок согласования и функционирования Торговой Точки

2.1. Порядок открытия Торговой Точки

2.1.1. Дилер имеет право открывать Торговые Точки, отвечающие требованиям Оператора, изложенным в настоящем Приложении.

2.1.2. Открытие каждой Торговой Точки происходит в четыре стадии:

Первая стадия открытия Торговой Точки предполагает согласование Сторонами формата Торговой Точки, места расположения и типа помещения будущей Торговой Точки. В этот период Дилер предоставляет Оператору письменную заявку в виде пакета документов, заверенных печатью и подписью уполномоченного лица Дилера, с указанием:

- точного адреса будущей Торговой Точки,
- схемы расположения будущей Торговой Точки в виде масштабного рисунка с изображением и обозначением соседних построек и других ориентиров,
- фотографиями не менее 3-х ракурсов фасадной части здания будущей Торговой Точки, если здание, в котором планируется оборудовать Торговую точку, уже существует.

Заявка предоставляется Оператору в двух экземплярах по форме, утвержденной Оператором.

В случае согласия с предлагаемым местом для создания будущей Торговой Точки Оператор обязан подписать заявку и вернуть одну копию Дилеру в течение 7 (семи) календарных дней. В случае несогласия Оператор обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента предоставления Дилером заявки письменно или по электронной почте предоставить отказ Дилеру о своём несогласии с предлагаемым местом оборудования Торговой Точки. Отказ Оператора является окончательным и не может быть оспорен Дилером.

Вторая стадия открытия Торговой Точки предполагает согласование Сторонами внутреннего и внешнего оформления будущей Торговой Точки. Дилер обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента получения согласия от Оператора и подписания им заявки, согласно Стадии 1, предоставить последнему дизайнерский проект внешнего и внутреннего оформления будущей Торговой Точки, в соответствии со Стандартами оформления и организации розничной сети МегаФона. Проект предоставляется Оператору в двух экземплярах, заверенных подписью уполномоченного лица Дилера и его печатью, и в обязательном порядке должен содержать минимум 1 лист с изображением внутреннего убранства Торговой Точки в трёх плоскостях. На момент окончательного согласования Сторонами деталей дизайнерского проекта в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента предоставления Дилером указанного дизайнерского проекта, Оператор удостоверяет своё согласие или несогласие подписанием уполномоченными лицами финальной версии дизайнерского проекта и скреплением подписей печатью Оператора.

Третья стадия открытия Торговой Точки предполагает обязательную стажировку сотрудников Дилера. При этом Оператор вправе не допустить до работы сотрудников Дилера, которые не прошли обязательный курс стажировок у Оператора, не сдали экзамены и не получили Сертификат, дающий право на осуществление обслуживания Абонентов.

Четвертая стадия открытия Торговой Точки предполагает приёмку Торговой Точки представителем Оператора. По факту готовности Торговой Точки к открытию Дилер уведомляет об этом Оператора. Сотрудник Оператора, отвечающий за взаимодействие между Оператором и Дилером в части работы Торговой Точки, выезжает в Торговую Точку и проводит приёмку Торговой Точки согласно внутренним процедурам и требованиям Оператора.

2.1.3. В случае неудовлетворения каким-либо требованиям к порядку открытия Торговой Точки Оператор имеет право на любой стадии требовать от Дилера устранения выявленных нарушений. В случае не устранения таких нарушений, Оператор вправе отказать Дилеру в открытии Торговой Точки.

2.1.4. Торговая Точка считается утвержденной для осуществления деятельности Дилера при наличии соответствующего письменного ответа Оператора на поступившую от Дилера заявку на регистрацию Торговой Точки и внесение информации о данной Торговой Точке в базу данных Оператора.

2.2. Порядок функционирования Торговой Точки

2.2.1. В случае если в момент открытия Торговой Точки внешнее и/или внутреннее оформление помещения существенно отличается от утвержденного макета, либо в процессе деятельности произошли значительные изменения внешнего и/или внутреннего вида Торговой Точки, противоречащие требованиям данного Приложения, то:

- Оператор вправе в письменной форме потребовать у Дилера устранить недостатки в указанный срок; по окончании работ Дилер обязан в письменной форме уведомить Оператора об устранении выявленных несоответствий; допускается предоставление Дилером графика проведения мероприятий по устранению недостатков с последующим обязательным отчетным уведомлением, направленным Оператору;
- при несоблюдении Дилером вышеуказанных рекомендаций, Оператор вправе исключить Торговую Точку, не соответствующую требованиям Оператора, из числа зарегистрированных,

предварительно направив Дилеру письменное уведомление; а в случае исключения Торговой Точки из числа зарегистрированных в результате обнаружения систематических нарушений, Оператор оставляет за собой право впредь не рассматривать поступающие заявки на регистрацию такой Торговой Точки.

2.2.2. В случае прекращения деятельности на Торговой Точке сроком на 1 (Один) месяц и более при отсутствии объективных причин, изложенных в письменной форме и своевременно направленных Оператору, последний вправе снять с регистрации Торговую Точку, предварительно направив Дилеру письменное уведомление; при этом для повторного открытия Торговой Точки Дилер подает заявку установленного образца.

2.2.3. Оператор оставляет за собой право по мере необходимости проводить проверку деятельности и аттестацию персонала Торговой Точки и, в зависимости от полученных результатов, давать Дилеру устные и/или письменные рекомендации по организации деятельности и оформлению помещения.

2.2.4. Оператор оставляет за собой право регулировать количественные и качественные показатели регистрации Торговых Точек в зависимости от собственного развития и потребности развития дилерской сети.

3. Предоставление учетных записей к информационным ресурсам Оператора.

3.1. Для осуществления консультации и регистрации клиентов, для подключения и предоставления дополнительных услуг, предоставляемых Оператором, Оператор предоставляет Дилеру доступ (логин и пароль к учетным записям) к информационным услугам Оператора.

К информационным ресурсам Оператора относятся:

- «Информационная биллинговая система» (далее – ИБС) - сертифицированная автоматизированная система Оператора для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате;
- Корпоративный портал знаний (СПОК) – информационный ресурс филиала ПАО «МегаФон»;
- АЦОАД – Центр обработки абонентской документации. Дилерский интерфейс по абонентскому обслуживанию.

3.2. Для предоставления доступа к информационным ресурсам Оператора Дилеру/Субдилеру, Дилер заполняет заявление на предоставление доступа к учетным данным по форме, утвержденной Оператором, сопровождая заявление обязательством о неразглашении информации по Форме № 2 к настоящему Приложению и иными документами на предоставление доступа к информационным ресурсам на Торговой Точке. Заявление и сопровождаемые документы направляются Дилером Оператору в письменном виде.

3.3. После согласования Оператором Точки продаж Дилера и согласования предоставления доступа к информационным ресурсам, Оператор направляет Дилеру в конверте или по электронной почте в файле excel зашифрованный паролем, информацию о логинах и паролях к информационным ресурсам. После получения данного письма Дилер обязан самостоятельно произвести смену пароля к Информационной системе оператора (ИБС).

4. Мониторинг Торговых Точек

4.1. Оператор имеет право:

4.1.1. Не менее одного раза в месяц посещать Торговые Точки Дилера.

4.1.2. Самостоятельно в одностороннем порядке определить адрес и количество Торговых Точек для посещения.

4.1.3. Посещать Торговые Точки согласно режиму работы Торговой Точки.

4.1.4. Не менее одного раза в 2 недели запрашивать у Дилера фотографии торгового зала, торгового оборудования, рекламных конструкций, сотрудников.

4.2. Оператор обязан:

4.2.1. При проверке Торговой Точки не препятствовать осуществлению деятельности по обслуживанию Абонентов сотрудниками данной Торговой Точки.

4.2.2. Проводить оценку степени только тех требований, которые указаны в п. 1, 5 и 6 данного Приложения.

4.3. Дилер обязан:

4.3.1. Не препятствовать проведению мониторинговых мероприятий Оператором.

4.3.2. В случае обнаружения отклонений от требований, в п. 1, 5 и 6 данного Приложения в течение двух календарных дней устранить замечания Оператора.

4.4. Дилер имеет право:

4.4.1. Оспорить оценку в случае предъявлению Оператору обоснованных доказательств, подкрепленных документально.

4.5. Порядок посещения Торговой Точки:

4.5.1. Время посещения одной Торговой Точки 25-30 мин.

4.5.2. Во время посещения оцениваются требования, указанные в п. 1, 5 и 6 данного Приложения, наличие кастомизированного оборудования.

4.6. По результатам оценки способами, указанными в п. 4.1.3. и п. 4.5 данного Приложения, Оператор отправляет Дилеру Акт о выявленных нарушениях (Форма №1 к Приложению №3) по почте. Дилер обязуется в день получения им данного Акта направить Оператору копию Акта за подписью уполномоченного лица и печатью Дилера.

4.7. После получения Дилер обязан в течение двух календарных дней исправить нарушения и направить Оператору письменное уведомление об исправлении нарушений, приложив фото.

5. Описание направлений Привлекательность и Знания и требования к их проверке.

5.1. Привлекательность

Соответствие Торговой Точки установленным требованиям по внешнему и внутреннему оформлению, рекламному и торговому оборудованию. Контроль соответствия производится по 10 критериям:

Таблица №1

№	Наименование критерия	Описание	Дополнительная информация
1	Прилегающая территория, чистота Торговой Точки снаружи.	Чистая убранный прилегающая территория 1,5 м от входа в Торговую точку, наличие чистой урны, отсутствие посторонних предметов (ящики, коробки перед входом). Чистая входная группа (дверь, роллставни, целые ступеньки, крыльцо).	Если арендуемое помещение имеет отдельный вход – ответственность за чистоту и порядок на входной группе за арендатором.
2	Наружные рекламные конструкции	Вывеска, баннер, дополнительные рекламные конструкции чистые, без дефектов, соответствуют ББ. Отсутствие несогласованной рекламы снаружи.	В части вывесок и баннеров Дилеру предоставляется не более 30 дней на исправление дефектов со дня их обнаружения по согласованию с Оператором
3	Табличка на входной двери.	Наличие чистой, без исправлений, таблички с наименованием юридического лица, графиком работы торговой Точки.	Для исправления дефектов Дилеру предоставляется не более 20 дней на исправление дефектов со дня их обнаружения по согласованию с Оператором
4	Отсутствие несогласованной с оператором рекламы снаружи и внутри, а также отсутствие несогласованных с Оператором товаров и услуг.		Допускается наличие тейбл-тента формата А5 с рекламой согласованных дополнительных услуг сторонних организаций и временных информационных уведомлений для посетителей Торговой Точки.
5	Чистота Торговой Точки внутри/рабочее место консультанта.	Чистота пола, стен, витрин, подоконников, отсутствие мусора/чеков возле терминала. Отсутствие посторонних предметов в зале. Отсутствие на ресепшн распечатанных материалов/инструкций/шпаргалок, кружек, чайников, элементов одежды. На рабочем месте только предметы необходимые для обслуживания Клиентов.	
6	Торговое оборудование, в т.ч.	Отсутствие дефектов ресепшн,	В уголке потребителя

	Мебель и Уголок потребителя	витрин. Мебель в презентабельном состоянии, без видимых сколов и потертостей.	документы аккуратно вложены в пластиковые карманы. Для исправления дефектов мебели Дилеру предоставляется не более 30 дней на исправление дефектов со дня их обнаружения по согласованию с Оператором
7	Наличие ценников на весь ассортимент товаров отсутствие пустых подставок, унифицированность подставок и ценников	Подставки под оборудование и ценники на оборудование в едином стиле, отсутствуют пустые подставки и подставки без ценников, отсутствуют пустые места в основных витринах и витринах за ресепшн.	Подставки с оборудованием расставлены в едином стиле, ровно.
8	Наличие выделенной витрины/полки под кастомизированное/ операторское оборудование и выделенной полки для ТП	Наличие полок с корректно выставленным на них товаром	Товар на полках должен строго соответствовать назначению полки: оборудование расставлено на полке для оборудования, ТП на полке для ТП.
9	Внешний вид консультанта и наличие элементов фирменного стиля и бейджа	Внешний вид сотрудников соответствует требованиям, указанным в данном Приложении	В зимний период при низких температурах допускается наличие утепленной обуви, в крайних случаях (температура в салоне ниже 19 градусов), наличие верхней одежды.
10	Наличие дефектов внутреннего состояния Торговых Точек	Основное освещение салона в едином тоне (лампы основного освещения имеют одну температуру свечения), стены, потолок и пол помещения отремонтированы, отсутствуют дефекты	Отсутствие повреждений, сколов витрин и стойки обслуживания, потертостей стен и полов, потёков на потолке и стенах, открытой проводки. Для исправления дефектов Дилеру предоставляется не более 30 дней на исправление дефектов со дня их обнаружения по согласованию с Оператором.

Требования к оценке Привлекательности

- Оценка Привлекательности проводится ежемесячно, посредством анализа фотографий, сделанных персоналом Оператора в ходе Мониторинга Торговой Точки. При наличии более одного визита в отчетном месяце, оцениваются фотографии, сделанные в ходе первого визита в Торговую Точку в отчетном месяце.

Учет результатов оценки Привлекательности

- Результат оценки по проверенным Торговым Точкам доводится до Дилера еженедельно в течение месяца по мере проверки Торговых Точек, путем рассылки по электронной почте на предоставленный Дилером электронный адрес, с указанием комментариев к оценке.

- В случае несогласия Дилера с оценкой определенных критериев Привлекательности Торговой Точки, Дилер вправе предоставить Оператору объяснения в течение двух рабочих дней с даты получения рассылки по электронной почте, путем отправки электронного письма на адрес ответственного сотрудника с указанием причин несоответствия критерия и предоставить сроки исправления несоответствия. Оператор вправе принять объяснения и изменить оценку критерия в случае согласия с предоставленными объяснениями.

- В случае, если по итоговой оценке Привлекательности Торговых Точек Дилера они не соответствуют требованиям, то вознаграждение Дилера подлежит корректировке в соответствии с условиями Соглашения и дополнительных соглашений к нему.

5.2 Знания.

Соответствие знаний персонала Торговой Точки информации о продуктах и услугах Оператора, а также информации по обслуживанию Абонентов, размещенных на интернет сайте Оператора и Корпоративном портале знаний. Контроль соответствия производится посредством интернет-тестирования продавцов на предоставленном Оператором интернет-ресурсе.

Требования к оценке Знаний.

- Тест включает в себя 20 вопросов с несколькими вариантами ответов.
- Срок прохождения тестирования с 1 (первого) по 20 (двадцатое) число каждого отчетного месяца, по окончании указанного срока, прохождение теста в отчетном месяце невозможно. В случае изменения сроков прохождения тестирования, Оператор уведомляет Дилера.
- В случае наличия технических проблем и отсутствия возможности принять участие в тестировании или закончить тестирование, Дилер в кратчайшие сроки обязан уведомить Оператора с описанием проблемы. В случае, если технические проблемы возникли по вине Оператора и в отчетном месяце не могут быть исправлены, то Оператор к Дилеру по оценке Компетентности за отчетный месяц по данной Торговой Точке претензий не имеет.
- Дилер обязан в срок за 2 дня до начала отчетного месяца предоставить Оператору список персонала всех Торговых Точек, с указанием ФИО сотрудника, адреса Торговой Точки и наименования учетной записи сотрудника, используемой на интернет-ресурсе Оператора. В список должны быть включены все сотрудники, отработавшие полный месяц на день подачи данных.
- Дилер обязан обеспечить прохождение тестирования не менее чем 80% (восемьдесят процентов) сотрудников от общего количества персонала всех своих Торговых Точек.
- Оператор вправе не проводить тестирование в определенные месяцы, в которые оценка Компетентности за отчетный месяц по данному Торговому салону не принимается.

Учет результатов в оценке Знаний:

- Результат оценки компетентности для каждой Торговой Точки определяется, как доля правильных ответов от всех ответов персонала Торговой Точки, участвовавших в тестировании в отчетном месяце. В случае, если доля правильных ответов составляет 80% и более, то результат оценки считается выполненным.
- В случае, если в отчетном месяце в тестировании принимали участие менее 80% сотрудников от всех сотрудников Торговых Точек Дилера, результат оценки направления Знания считается не выполненным и вознаграждение Дилера подлежит корректировке в соответствии с условиями Соглашения и дополнительных соглашений к нему.

5.3. Компетентность.

Требования к оценке Компетентности:

- Проверки осуществляются не реже одного раза в квартал для каждой Торговой Точки.
- Проверки осуществляются путем визита Тайного Клиента в Торговую точку в рабочее время и по согласованным с Оператором сценариям проверки. Сценарий проверки – это описание действий сотрудника Торговой Точки в ответ на вопросы и действия Тайного Клиента. Сценарий проверки составляется с учетом соблюдения всех требований к обслуживанию, подключению и консультированию абонентов в соответствии с соглашениями и приложениями, заключенными между Дилером и Оператором.
- По итогам визита в Торговую точку Тайный Клиент составляет отчет о посещении с отметками о выполнении условий сценария.
- В процессе проверки осуществляется аудиозапись диалога продавца и Тайного Клиента силами Тайного Клиента. Аудиозапись используется для проверки корректности отчета Тайного Клиента по итогам визита в Торговую точку. Дилер обязан получить предварительное согласие каждого своего продавца на осуществление аудиозаписи в процессе проверок, а также передачу и использование Оператором аудиозаписи в целях исполнения Соглашения по форме, установленной Оператором.
- В процессе проверки Тайный Клиент осуществляет фотографирование фасада Торговой Точки.

Учет результатов в оценке Компетентности:

- Результат оценки компетентности доводится до Дилера на еженедельной основе и по результатам каждого месяца, по всем торговым Точкам, прошедшим проверку за указанный период.
- В случае несогласия Дилера с действиями Тайного Клиента Дилеру необходимо предоставить доказательства в виде аудио или видео записи из салона.
- В случае несогласия Дилера с оценкой компетентности, Дилер вправе предоставить Оператору объяснения о причинах несоответствия критерия/критериев и предоставить подтверждающие доказательства в виде аудио или видео записи из Торговой Точки, с приложением согласия сотрудников, участвовавших в записи, на передачу Оператору и использование им данных материалов. Оператор вправе принять объяснения и доказательства и изменить оценку критерия в случае согласия с предоставленными объяснениями.
- В случае возникновения спорных ситуаций и невозможности их решения на основе имеющихся фактов нарушения, Оператор в праве запросить дополнительную информацию у Дилера по такой ситуации.
- Итоговая оценка по каждой Торговой Точке выставляется, как доля результатов «ДА» по всем критериям в процентах от 80% (восемьдесят процентов), но не более 100%. В случае, если доля результатов «ДА» составляет 80% и более, то результат оценки Компетентности считается выполненным.
- В случае, если доля результатов «ДА» составляет менее 80%, то результат оценки Компетентности считается не выполненным и вознаграждение Дилера подлежит корректировке в соответствии с условиями Соглашения и дополнительных соглашений к нему.
- В случае, если в отчетном месяце проверка Торговой Точки по направлению Компетентности не проводилась, то по такой Торговой Точке данный показатель считается выполненным.

6. Обязанности Сторон и порядок взаимодействия

6.1 Дилер обязуется:

- 6.1.1 Выполнять все требования Оператора к оформлению и функционированию Торговых Точек и не допускать нарушения условий, определенных Соглашением.
- 6.1.2 Обеспечивать предоставление в Торговых Точках следующих услуг:
 - Консультирование Клиентов по вопросам, касающимся тарифных планов, услуг Оператора, условий подключения и обслуживания и пр.;
 - Настройка Абонентского оборудования;
 - Заключение Договоров от имени Оператора;
 - Прием предоплаты от Абонентов за услуги связи, вносимой Абонентами при заключении Договора;
 - Прием платежей за услуги связи Оператора без взимания комиссии. Возможность приема платежей, в том числе посредством карт оплаты от имени других Операторов, производится только по предварительному письменному согласованию с Оператором.
 - Продажа Абонентского оборудования, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством РФ, и аксессуаров. Ассортимент Абонентского оборудования в Торговой Точке должен соответствовать указаниям Оператора.
 - Оформление, регистрация и обработка заявлений Абонентов в рамках заключенных между Оператором и Абонентами Договоров должны производиться согласно требованиям Оператора с последующей их передачей Оператору.
 - Оформление, регистрация и передача Оператору письменных претензионных заявлений Клиентов на качество услуг связи, качество сети и кастомизированное оборудование Оператора. Передача претензионных заявлений производится в соответствии с требованиями и процедурами Оператора.
- 6.1.3 Самостоятельно нести все расходы, связанные с содержанием и функционированием Торговых Точек (аренда/субаренда помещений, ремонт, коммунальные платежи, расходы на организацию и содержание каналов связи, оборудование, операционные расходы и т.д.), а также расходы по содержанию и обучению своего персонала.
- 6.1.4 Вести активную рекламную деятельность, направленную на привлечение Абонентов к Оператору, используя внешние поверхности на зданиях, в которых расположены Торговые Точки, а также другие рекламные носители. Все рекламные акции и материалы должны быть выполнены в строгом соответствии с правилами использования товарного знака Оператора, и проходить обязательное предварительное согласование с Оператором, выраженное письменным разрешением последнего.
- 6.1.5 Оформлять Торговые Точки (внешнее и внутреннее оформление) в соответствии с рекомендациями Оператора. Внешнее и внутреннее оформление Торговых Точек должно быть согласовано и

утверждено Оператором. Дилер своими силами и за свой счет обеспечивает размещение рекламы в Торговых Точках, в том числе наружной рекламы при условии согласования разрешений на размещение с компетентными органами.

6.1.6 Обеспечить в Торговых Точках постоянное наличие и доступность для Клиентов всех рекламно-информационных материалов и всего ассортимента Абонентского оборудования, доступных к получению у Оператора.

6.1.7 Соблюдать все требования Оператора в части консультирования и обслуживания Абонентов, осуществлять обслуживание Абонентов согласно процедурам, утвержденным Оператором в одностороннем порядке.

6.1.8 До выхода на работу в Торговую точку нового Сотрудника направлять его на обучение и сертификацию, проводимые Оператором. В письменной форме предупреждать своего работника об ответственности при обращении с информацией, полученной от Оператора по форме, установленной Оператором.

6.1.9 Строго придерживаться отпускных цен в Торговых Точках на продукты и услуги Оператора. установленных Оператором в прайс-листах.

6.1.10 Обеспечить в каждой Торговой Точке наличие и бесперебойную работу служебного контактного телефона. Повышать уровень знания сотрудников Торговых Точек продуктов и услуг Оператора, а также в области качества обслуживания Клиентов Торговых Точек. Использовать для этого необходимые ресурсы: Интернет-сайт Оператора и Корпоративный портал знаний, а также регулярно направлять сотрудников на стажировки и обучение, организованные Оператором.

6.1.11 По требованию Оператора направлять сотрудников на тренинги для повышения квалификации.

6.1.12 Своевременно и в полном объеме выплачивать Оператору денежные средства в счёт погашения задолженностей по штрафам, в случае их возникновения.

6.1.13 Предлагать и по согласованию с Оператором проводить акции и мероприятия, направленные на увеличение объёмов продаж продуктов и услуг Оператора и улучшение качества обслуживания Абонентов. Для этого подавать Оператору письменную заявку с описанием предполагаемых мероприятия и акций и сроками проведения.

6.1.14 Не препятствовать Оператору в проведении мероприятий по оценке степени выполнения условий Соглашения.

6.1.15 В случае принятия решения о закрытии Торговой Точки по инициативе Дилера, Дилер обязуется направить уведомление Оператору о закрытии, не позднее 30 (тридцати) календарных дней до закрытия Торговой Точки. При этом по согласованию с Оператором, возможно принятие решения о закрытии Торговой Точки в сроки до 30 (тридцати) календарных дней.

6.2 Оператор обязуется:

6.2.1 Оператор вправе размещать информацию о Торговой Точке следующими способами:

- адрес и телефон Торговой Точки обязательно указывается после адресов и телефонов собственных Центров продаж и обслуживания;
- обеспечить информирование Абонентов об адресах и телефонах Торговых Точек Дилера в соответствии с запросами Абонентов в абонентскую службу Оператора;
- на Интернет – сайте Оператора в разделе «Наши офисы»;
- на печатных рекламно-информационных материалах Оператора (плакаты, брошюры, листовки, прайс-листы и т. д.), в случае указания адресов и телефонов собственных Торговых Точек связи;
- в печатных средствах массовой информации, в случае указания адресов и телефонов Торговых Точек;
- Оператор не указывает адреса и телефоны Торговых Точек в рекламно-информационных носителях малой емкости (листовки и купоны формата А5 и менее, ТВ и радио ролики длительностью 30 секунд и менее и т.д.), в которых не указываются адреса и телефоны собственных Салонов связи.

Размещение информации о Торговой Точке осуществляется Оператором только на той территории, на которой Дилер осуществляет свою деятельность.

Оператор вправе в одностороннем порядке не предоставлять информацию о Торговых Точках в случае не выполнения Дилером условий настоящего Приложения.

6.2.2 Предоставить Дилеру Бренд-бук и Стандарты оформления и организации розничной сети МегаФона, для обеспечения оформления Торговых Точек в фирменном стиле Оператора.

6.2.3 Для регистрации клиентов, а так же для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате, Оператор предоставляет Торговой Точке доступ к ИБС в рамках программы «Удаленный дилер»,

выделяет логины и пароли к информационному ресурсу для осуществления деятельности по приему заявлений по абонентскому обслуживанию, предоставляет доступ к корпоративным информационным ресурсам (Корпоративный портал знаний), осуществляет информационные рассылки, информирование по особенностям и изменениям тарифных планов, услуг и т.д.).

6.2.4 Предоставить Дилеру фирменные стандарты униформы или элементов одежды сотрудников Торговой Точки в корпоративном стиле «МегаФон» (галстук, платки, бейджи), которые персонал Торговой Точки обязан носить. Дилер самостоятельно обеспечивает сотрудников Торговой Точки такой униформой, без последующей компенсации со стороны Оператора произведенных на приобретение униформы расходов. Оператор по своему усмотрению может обеспечивать Дилера униформой в корпоративном стиле «МегаФон» (галстук, платки, жилетки, бейджи и т.п.), которую в обязательном порядке должен носить персонал Торговой Точки Дилера. Передача униформы Дилеру оформляется актом приема-передачи.

6.2.5 Предоставлять Дилеру информацию, необходимую для оказания услуг в согласованном Сторонами объеме.

6.2.6 Оператор предоставляет Дилеру обязательный для исполнения перечень процедур по обработке обращений клиентов, а также по регистрации и передаче письменных претензий Клиентов в соответствии с утверждёнными в Компании регламентами и процедурами.

6.2.7 Оператор по своему усмотрению может предоставлять Торговой Точке право на выполнение функций по обслуживанию Абонентов с Корпоративным тарифным планом обслуживания.

6.2.8 Оператор рекомендует Дилеру соблюдать правила единой мотивации для сотрудников торговых Точек/территориальных менеджеров/управляющих, которая будет направляться Оператором Дилеру до 25ого числа каждого месяца.

7. Прекращение деятельности на Торговых Точках Дилера

7.1. В случае прекращения деятельности на Торговой Точке Дилера сроком на 1 (Один) месяц и более, Оператор вправе заблокировать доступ к информационным ресурсам Дилера. Для возобновления работы с информационными ресурсами Дилер обязан отправить Оператору повторное заявление на предоставление доступа в письменном виде по форме, установленной Оператором.

7.2. В случае если доступ к информационным ресурсам был заблокирован по вине Дилера, Дилер направляет Оператору заявление на повторное предоставление доступа, в письменном виде по форме, установленной Оператором.

7.3. В случае увольнения сотрудника, Дилер обязан самостоятельно произвести смену пароля к программе ИБС на Торговой Точке, где ранее работал данный сотрудник. Пароль к учетной записи должен содержать в себе не менее 6 (Шести) символов с использованием цифр и букв верхнего и нижнего регистра.

7.4. В случае закрытия Торговой Точки, не позднее, чем за 3 (Три) дня, Дилер обязан направить Оператору заявку, в письменном виде по форме, установленной Оператором, о закрытии учетных данных ко всем информационным ресурсам Оператора на данной Торговой Точке.

7.5. В случае расторжения Соглашения Дилер обязан:

7.5.1. Не позднее, чем за 10 (Десять) дней Дилер обязан направить Оператору заявление, в письменном виде по форме, установленной Оператором, о закрытии учетных данных к информационным ресурсам на всех Торговых Точках и для каждого сотрудника Дилера и о закрытии самих Торговых Точек.

7.5.2. После оплаты Дебиторской задолженности на технологических счетах, Дилер обязан направить заявку, в письменном виде по форме, установленной Оператором, о закрытии технологических счетов и договора.

7.6. Дилер несет ответственность за конфиденциальность, хранение и распространение информации об учетных данных к информационным системам Оператора.

7.7. Дилер обязан использовать учетные записи к информационным ресурсам Оператора на Торговой Точке, по которой Оператором был согласован доступ к информационным ресурсам.

7.8. При выявлении Оператором фактов неисполнения или ненадлежащего исполнения Дилером обязательств по настоящему Приложению, в том числе, в случае, если информация об учетных данных к информационным ресурсам становится доступной третьим лицам, Оператор имеет право выставить штраф в размере 30000 (Тридцать тысяч) рублей за каждый факт нарушения, а так же потребовать с Дилера оплату ущерба, причиненного Оператору.

Формы документов к Приложению № 4 остаются без изменений.