

ПОЛОЖЕНИЕ О ФИРМЕННЫХ СТОЙКАХ от 01.10.2020 г.

Положение о фирменных стойках (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 Фирменной стойки;

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

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

Фирменная стойка (Стойка) – отдельно выделенная фирменная стойка на территории Торгового центра или торгового помещения, 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 также платежей за услуги связи по Договору, продажа Клиентского оборудования и аксессуаров, а так же обслуживание Клиентов.

Вендорское оборудование – телефонные аппараты, не имеющие бренд-кастомизацию, приобретенные 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 статуса «Фирменная стойка» (далее – Стойка), 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 каждой последующей Фирменной стойки перечень дополняется и подписывается Сторонами.

1.3. Стороны определили два формата Стоек, которые могут быть представлены в форме пристенного модуля продаж или в форме отдельно стоящего выделенного модуля.

2. Обязанности Сторон и порядок взаимодействия

2.1. Дилер обязуется:

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

2.1.2. Обеспечивать предоставление на Стойках 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 на Стойке 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 Стоек (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 Стойки, 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 Стойки (внешнее и внутреннее оформление) в соответствии с рекомендациями Оператора. Внешнее и внутреннее оформление Стоек должно быть согласовано и утверждено Оператором. Дилер своими силами и за свой счет обеспечивает размещение рекламы на Стойках, в том числе наружной рекламы при условии согласования разрешений на размещение с компетентными органами.

2.1.6. Обеспечить на Стойках 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 на Стойку 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 на Стойках на продукты и услуги Оператора, установленных Оператором в прайс-листах.

2.1.10. Обеспечить на каждой Стойке наличие и бесперебойную работу служебного контактного телефона.

2.1.11. Повышать уровень знания сотрудниками Стоек продуктов и услуг Оператора, а также в области качества обслуживания Клиентов. Использовать для этого необходимые ресурсы: Интернет-сайт Оператора и СПОК, 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 Фирменной Стойки по инициативе Дилера, Дилер обязуется направить уведомление Оператору о закрытии, не позднее 30 (тридцати) календарных дней до закрытия Фирменной Стойки. При этом по согласованию с Оператором, возможно принятие решения о закрытии Фирменной Стойки 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 Стойке следующими способами:

- адрес и телефон Стойки обязательно указывается после адресов и телефонов собственных Центров продаж и обслуживания;
- Обеспечить информирование Абонентов об адресах и телефонах Стоек 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 Стоек;
- в печатных средствах массовой информации, в случае указания адресов и телефонов Стоек;
- Оператор не указывает адреса и телефоны Стоек 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 Стойке осуществляется Оператором только на той территории, на которой Дилер осуществляет свою деятельность.

Оператор вправе в одностороннем порядке не предоставлять информацию о Стойках 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 Стоек в фирменном стиле Оператора.

2.2.4. Для регистрации клиентов, а также для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате, Оператор предоставляет Стойке 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 (СПОК), 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 Стоек в корпоративном стиле «МегаФон», которые персонал Стойки обязан носить. Дилер самостоятельно обеспечивает сотрудников Стойки 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 Стойки 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 Стойке право на выполнение функций по обслуживанию Абонентов с Корпоративным тарифным планом обслуживания.

3. Порядок открытия Стоек

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

3.2. Открытие каждой Стойки происходит в четыре стадии:

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

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

Заявка предоставляется Оператору в двух экземплярах.

В случае согласия с предлагаемым местом для создания будущей Стойки 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 Стойки. Отказ Оператора является окончательным и не может быть оспорен Дилером.

Вторая стадия открытия Стойки предполагает согласование Сторонами внутреннего и внешнего оформления будущей Стойки. 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 Стойки, 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 Стойки 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 Стойки 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 Стойки предполагает приёмку Стойки представителем Оператора. По факту готовности Стойки к открытию Дилер уведомляет об этом Оператора. Сотрудник Оператора, отвечающий за взаимодействие между Оператором и Дилером в части работы Стоек, выезжает на Стойку и проводит приемку Стойки согласно внутренним процедурам и требованиям Оператора.

3.3. В случае наделения торговой точки Дилера статусом Стойка после приемки его Оператором Стороны включают его в перечень Стоек Дилера путем его переподписания.

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

4. Срок действия и порядок расторжения:

4.1. Настоящее Положение действует в течение срока функционирования Стойки(ек) 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 одной Стойке), Оператор вправе исключить данную Стойку из перечня Фирменных стоек, 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 Стойки(ек) его (их) статусов и/или о расторжении настоящего Положения. Настоящее Положение будет считаться расторгнутым, а Стойка - исключенной из перечня Фирменных стоек 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, Стойки Дилера теряют статус «Фирменных Стоек».

4.5. В случае, если Фирменная Стойка на шестой месяц с даты включения в перечень Фирменных стоек не выполняет Минимальный норматив по сумме оплаченных Абонентами начислений за период расчета порога качества, Оператор имеет право лишить данный салон статуса «Фирменная стойка» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 рабочих дней по электронной почте. Закрытие Фирменной стойки осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Фирменной стойки осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

4.6. В случае, если на Фирменной стойке выявлены нарушения Дилером условий Соглашения и Положения, Оператор имеет право лишить данную стойку статуса «Фирменная Стойка» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 рабочих дней по электронной почте. Закрытие Фирменной Стойки

осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Фирменной Стойки осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

4.7. В случае если Дилер принимает решение о передаче Стойки (ек) другому Дилеру, передача Стойки происходит только с письменного согласия Оператора.

4.8. Закрытие Стойки(ек) 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. За нарушение эксклюзивной представленности продуктов МегаФон и рекламных материалов на Стойке и вокруг нее (за исключением случаев, не зависящих от Дилера, а именно, присутствие вокруг неё конкурентов и/или размещение любой продукции конкурентов) за каждое подобное нарушение штраф составляет 30 000 рублей.

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.

5.6. В случае нарушения условий Приложения № 2 к настоящему Положению, размер штрафа за каждое подобное нарушение составляет 1 000 (Одна тысяча) рублей за каждое нарушение. При этом если в течение 24 часов с момента обнаружения данное несоответствие не будет устранено – Оператор вправе наложить штраф повторно.

5.7. В любой момент в рабочее время за Стойкой должен присутствовать сотрудник Дилера, производящий подключение (независимо от обеденного перерыва). Любые технические перерывы в работе данного сотрудника предварительно согласовываются в письменном виде с Оператором. За отсутствие сотрудника Дилера более чем на 15 минут за Стойкой налагается штраф 1 000 (Одна тысяча) рублей.

5.8. Штрафы за иные нарушения установлены Приложением №3 «Штрафные санкции».

5.9. Неотъемлемой частью настоящего Положения являются Приложения к нему. Формы документов могут быть изменены или отменены Оператором путем направления Дилеру уведомления по электронной почте. В случае расторжения настоящего Положения Приложение № 3 «Штрафные санкции» действует в редакции, как если бы настоящее Положение Сторонами не утверждалось.

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

Виды нарушений и ответственности за них, а также порядок взаимодействия с Дилером по выявленным нарушениям соответствуют Приложению № 3 («Штрафные санкции») к Соглашению. Таблица Приложения № 3 к Соглашению 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 настоящим 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	3000 (три тысячи)

	нарушения данного требования	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 настоящим 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

ТРЕБОВАНИЯ К ФИРМЕННЫМ СТОЙКАМ

1. Характеристика помещения и организация деятельности на Фирменной стойке

1.1. Стороны утвердили список следующих требований для Фирменных стоек, необходимых к исполнению Дилером:

1.1.1. Требования к местам расположения Фирменных стоек:

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

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

- Расположение Фирменной стойки должно быть обусловлено максимальным для данного места потоком покупателей (пассажиропотоком);
- Расположение Фирменной стойки 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 Фирменной стойки;
- Предусмотрено удобство подъезда любым видом транспорта, наличие в непосредственной близости парковки для автотранспорта;
- Расположение на первом этаже здания и наличие отдельного входа, выделенного визуально в общей концепции фасадной части (кроме Фирменных стоек, 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 Фирменной стойки;
- Наличие устойчивого радиопокрытия и стабильная работа услуг передачи данных, как в самом помещении Фирменной стойки, так и в непосредственной близости от него (в радиусе 300 метров от Фирменной стойки).

1.1.2. Требования к формату помещений и внешнему оформлению Фирменных стоек:

- Фирменные стойки, не расположенные в торговом центре, должны иметь отдельный вход с фасадной части здания. Вход должен быть выделен визуально в общей концепции фасадной части и оформлен согласно проекту, утверждённому у Оператора;
- В случае расположения Фирменной стойки в торговом центре, при условии наличия обозначения Фирменной стойки на фасаде данного торгового центра в виде рекламной световой конструкции с брендом Оператора, допускается отсутствие отдельного входа в Фирменную стойку;
- Фирменные стойки должны иметь большие прозрачные витрины.
- Непосредственно вблизи двери (в случае ее наличия) должна располагаться табличка или информационное табло с графиком работы Фирменной стойки и названием юридического лица Дилера;
- Не допускается наличие дефектов в элементах внешнего оформления и подсветки фасадной части Фирменной стойки, равно как в отношении любого другого оборудования и деталей оформления Фирменной стойки.

1.1.3. Требования к помещениям и внутреннему оформлению Фирменных стоек:

- Торговая площадь каждой Фирменной стойки должна составлять не менее 4 кв. метров;
- Наличие системы вентиляции/кондиционирования - обязательно;
- Внутри Фирменных стоек обязательно наличие устойчивого покрытия сети Оператора;
- Стиль оформления Фирменных стоек должен соответствовать Стандартам Оператора;
- Внутренняя отделка Фирменных стоек должна быть выполнена в цветовой гамме и из материала, соответствующих Стандартам Оператора по оформлению Торговых Точек. Дизайнерское решение Фирменной стойки должно быть согласовано с Оператором и утверждено согласно п. 2 данного Приложения;
- Внутри Фирменная стойка должна освещаться лампами дневного света. Не допускается наличие на Фирменной стойке перегоревших ламп основного освещения;

- Не допускается использование на Фирменной стойке неисправной мебели, оборудования и элементов оформления;
- Не допускается наличие на Фирменной стойке 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 на Фирменной стойке должны демонстрироваться в специальных витринах согласованного с Оператором образца.
- Витрины и элементы внутреннего оформления Фирменной стойки 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/ноутбуком (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 быстродействия систем.

1.1.5. Требования к трудовому распорядку на Фирменной стойке Дилера:

Часы работы Фирменных стоек 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 Фирменные стойки, расположенные в торговых центрах или небольших населенных пунктах. В этом случае график работы Фирменной стойки согласовывается с Оператором дополнительно.

Не допускается открытие Фирменных стоек 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 Фирменных стоек и их работников, преследуемые законом) или письменным согласием Оператора.

Не допускается опоздание на работу сотрудников и, как следствие, неподготовленность Фирменной стойки 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 Фирменной стойки, 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 на Фирменной стойке;
- 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 Фирменной стойке.

1.1.9. Требования к правилам поведения сотрудников при обслуживании Клиентов:

На Фирменной стойке постоянно должен присутствовать сотрудник Фирменной стойки.

Сотрудник Фирменной стойки при обслуживании клиентов обязан:

- Первым устанавливать контакт с клиентом, в случае, если при появлении клиента сотрудник не занят обслуживанием других клиентов на Фирменной стойке.
- При встрече клиента на Фирменной стойке 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 на Фирменную стойку 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, Сотрудник Фирменной стойки 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 Фирменных стоек и порядок их проверки:

- Сотрудник Фирменной стойки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения Клиента в разрешенной форме все процедуры, связанные с подключением и обслуживанием Клиентов Оператора;
- Сотрудник Фирменной стойки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения клиента тарифы и информацию по услугам Оператора;
- Сотрудник Фирменной стойки должен обладать навыками грамотной русской речи, и изъясняться с клиентами без употребления сленга и ненормативной лексики в любых проявлениях;
- Уровень компетенций сотрудников Фирменных стоек, 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 на Фирменной стойке.

1.1.11. Дополнительные услуги, которые Дилер может оказывать Клиентам на Фирменных стойках:

На территории Фирменной стойки 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 на Фирменной стойке;
- 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 Фирменной стойки.

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 на Фирменных стойках 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 на Фирменной стойке и формат рекламы данных товаров или услуг. Оператор вправе отказать в согласовании.

1.2. В случае, если работа Фирменной стойки не удовлетворяет требованиям настоящего Приложения, Оператор имеет право затребовать в письменном виде у Дилера исправить ситуацию с

указанием сроков. Оператор имеет право приостановить работу Фирменной стойки до момента удовлетворения требований Договора и настоящего Приложения или в одностороннем порядке исключить данную Фирменную стойку из перечня Фирменных стоек 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 Фирменной стойке 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 Фирменную стойку с регистрации в случаях предоставления персоналом Фирменной стойки 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. Фирменная стойка 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. Фирменная стойка Дилера/Субдилера должна соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации

1.9. Во внешнем и внутреннем оформлении Фирменной стойки 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 Фирменной стойке 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 Фирменной стойке (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 Фирменной стойки 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 Фирменной стойки

2.1. Порядок открытия Фирменной стойки

2.1.1. Дилер имеет право открывать Фирменные стойки, отвечающие требованиям Оператора, изложенным в настоящем Приложении.

2.1.2. Открытие каждой Фирменной стойки происходит в четыре стадии:

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

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

Заявка предоставляется Оператору в двух экземплярах по форме утвержденной Оператором.

В случае согласия с предлагаемым местом для создания будущей Фирменной стойки 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 Фирменной стойки. Отказ Оператора является окончательным и не может быть оспорен Дилером.

Вторая стадия открытия Фирменной стойки предполагает согласование Сторонами внутреннего и внешнего оформления будущей Фирменной стойки. 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 Фирменной стойки, 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 Фирменной стойки 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 Фирменной стойки 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 Фирменной стойки предполагает приёмку Фирменной стойки представителем Оператора. По факту готовности Фирменной стойки к открытию Дилер уведомляет об этом Оператора. Сотрудник Оператора, отвечающий за взаимодействие между Оператором и Дилером в части работы Фирменной стойки, выезжает на Фирменную стойку и проводит приёмку Фирменной стойки согласно внутренним процедурам и требованиям Оператора.

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

2.1.4 Фирменная стойка считается утвержденной для осуществления деятельности Дилера при наличии соответствующего письменного ответа Оператора на поступившую от Дилера заявку на регистрацию Фирменной стойки и внесение информации о данной Фирменной стойке в базу данных Оператора.

2.2. Порядок функционирования Фирменной стойки

2.2.1. В случае если в момент открытия Фирменной стойки внешнее и/или внутреннее оформление помещения существенно отличается от утвержденного макета, либо в процессе деятельности произошли значительные изменения внешнего и/или внутреннего вида Фирменной стойки, 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 Фирменную стойку, не соответствующую требованиям Оператора, из числа зарегистрированных, предварительно направив Дилеру письменное уведомление; а в случае исключения Фирменной стойки из числа зарегистрированных в результате обнаружения систематических нарушений, Оператор оставляет за собой право впредь не рассматривать поступающие заявки на регистрацию такой Фирменной стойки.

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

2.2.3. Оператор оставляет за собой право по мере необходимости проводить проверку деятельности и аттестацию персонала Фирменной стойки 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 Фирменных стоек 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 заявку на предоставление доступа к учетным данным по форме, утвержденной Оператором, сопровождая заявку документами на предоставление доступа к информационным ресурсам на Фирменной стойке. Заявление и сопровождаемые документы направляются Дилером Оператору в письменном виде.

3.3. После согласования Оператором Фирменной стойки 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 Фирменных стоек

4.1 Оператор имеет право:

4.1.1. Не менее одного раза в месяц посещать Фирменные стойки Дилера.

4.1.2. Самостоятельно в одностороннем порядке определить адрес и количество Фирменных стоек для посещения.

4.1.3. Посещать Фирменные стойки согласно режиму работы Фирменной стойки.

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 Фирменной стойки не препятствовать осуществлению деятельности по обслуживанию Абонентов сотрудниками данной Фирменной стойки.

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 Фирменной стойки:

4.5.1. Время посещения одной Фирменной стойки 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. Обязанности Сторон и порядок взаимодействия

5.1. Дилер обязуется:

5.1.1. Выполнять все требования Оператора к оформлению и функционированию Фирменных стоек и не допускать нарушения условий, определенных настоящим Соглашением.

5.1.2. Обеспечивать предоставление на Фирменных стойках 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 на Фирменной стойке 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.

5.1.3. Самостоятельно нести все расходы, связанные с содержанием и функционированием Фирменных стоек (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.

5.1.4. Вести активную рекламную деятельность, направленную на привлечение Абонентов к Оператору, используя внешние поверхности на зданиях, в которых расположены Фирменные стойки, 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.

5.1.5. Оформлять Фирменные стойки (внешнее и внутреннее оформление) в соответствии с рекомендациями Оператора. Внешнее и внутреннее оформление Фирменных стоек должно быть согласовано и утверждено Оператором. Дилер своими силами и за свой счет обеспечивает размещение рекламы на Фирменных стойках, в том числе наружной рекламы при условии согласования разрешений на размещение с компетентными органами.

5.1.6. Обеспечить на Фирменных стойках постоянное наличие и доступность для Клиентов всех рекламно-информационных материалов и всего ассортимента Абонентского оборудования, доступных к получению у Оператора.

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

5.1.8. До выхода на работу на Фирменную стойку 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 согласно Форме №5 к данному Приложению.

5.1.9. Строго придерживаться отпускных цен на Фирменных стойках на продукты и услуги Оператора, установленных Оператором в прайс-листах.

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

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

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

5.1.13. 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.

5.1.14. Не препятствовать Оператору в проведении мероприятий по оценки степени выполнения условий Соглашения.

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

5.2. Оператор обязуется:

5.2.1. Оператор вправе размещать информацию о Фирменной стойке следующими способами:

- адрес и телефон Фирменной стойки обязательно указывается после адресов и телефонов собственных Центров продаж и обслуживания;
- Обеспечить информирование Абонентов об адресах и телефонах Фирменных стоек 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 Фирменных стоек;
- Оператор не указывает адреса и телефоны Фирменных стоек 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 Фирменной стойке осуществляется Оператором только на той территории, на которой Дилер осуществляет свою деятельность.

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

5.2.2. Предоставить Дилеру Бренд-бук и Стандарты оформления и организации розничной сети МегаФона, для обеспечения оформления Фирменных стоек в фирменном стиле Оператора.

5.2.3. Для регистрации клиентов, а так же для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате, Оператор предоставляет Фирменной стойке 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.).

5.2.4. Предоставить Дилеру фирменные стандарты униформы или элементов одежды сотрудников Фирменной стойки в корпоративном стиле «МегаФон», которые персонал Фирменной стойки обязан носить. Дилер самостоятельно обеспечивает сотрудников Фирменной стойки 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 Фирменной стойки Дилера. Передача униформы Дилеру оформляется актом приема-передачи.

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

5.2.6. 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.

5.2.7. Оператор по своему усмотрению может предоставлять Фирменной стойке право на выполнение функций по обслуживанию Абонентов с Корпоративным тарифным планом обслуживания.

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

6. Прекращение деятельности на Фирменных стойках Дилера

6.1. В случае прекращения деятельности на Фирменной стойке 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 по адресу повторное заявление на предоставление доступа в письменном виде по форме, установленной Оператором.

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

6.3. В случае увольнения сотрудника, Дилер обязан самостоятельно произвести смену пароля к программе ИБС на Фирменной стойке, 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.

6.4. В случае закрытия Фирменной стойки, 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 Фирменной стойке.

6.5. В случае расторжения Соглашения Дилер обязан:

6.5.1. 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 Фирменных стойках и для каждого сотрудника Дилера и о закрытии самих Фирменных стоек.

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

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

6.7. Дилер обязан использовать учетные записи к информационным ресурсам Оператора на Фирменной стойке, по которой Оператором был согласован доступ к информационным ресурсам.

6.8. 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 30 000 (Тридцать тысяч) рублей за каждый факт нарушения, а также потребовать с Дилера оплату ущерба, причиненного Оператору.

дата заявки _____

ФОРМА

Заявка на регистрацию Фирменной стойки

Соглашение № _____ Регион _____ Дилер _____ (Субдилер _____) Адрес _____ <input type="checkbox"/> - отдельный магазин; <input type="checkbox"/> секция торгового комплекса; название магазина/комплекса: _____; <input type="checkbox"/> - сетевой салон, название салона: _____; <input type="checkbox"/> - подключение к сети Оператора; <input type="checkbox"/> - подключение к сети других Операторов сотовой связи; продажа карт оплаты: <input type="checkbox"/> - да; <input type="checkbox"/> - нет; прием платежей: <input type="checkbox"/> да; <input type="checkbox"/> - нет; через кассу <input type="checkbox"/> ; через банкомат <input type="checkbox"/> прием платежей дополнительно: с комиссией, без комиссии (подчеркнуть); этаж: _____; торговая площадь, предназначенная для работы с посетителями: _____ (м ²); график работы: ПН-ПТ с _____ до _____, СБ с _____ до _____, ВС с _____ до _____; телефон: (_____) _____, (_____) _____. Факс: (_____) _____. (телефонный номер указывается в междугородном формате без «8») Ответственное лицо Дилера: _____ <div style="text-align: right;">ФИО/подпись/печать</div>																									
Оценка оформления Фирменной стойки (заполняется сотрудником Оператора _____): <input type="checkbox"/> - Фирменная стойка не соответствует Требованиям, необходимо устранить недостатки оформления:																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">дата осмотра</th> <th rowspan="2">результат осмотра Фирменной стойки, рекомендации по оформлению торгового помещения</th> <th rowspan="2">дата контроля</th> <th rowspan="2">выполнение рекомендаций</th> <th rowspan="2">Эксперт</th> </tr> <tr> <th>по фото</th> <th>посещении</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						дата осмотра		результат осмотра Фирменной стойки, рекомендации по оформлению торгового помещения	дата контроля	выполнение рекомендаций	Эксперт	по фото	посещении												
дата осмотра		результат осмотра Фирменной стойки, рекомендации по оформлению торгового помещения	дата контроля	выполнение рекомендаций	Эксперт																				
по фото	посещении																								
Фирменная стойка находится в _____ районе; близ транспортной станции _____; <input type="checkbox"/> Фирменная стойка соответствует/не соответствует требованиям по пп. _____, открытие рекомендовано/не рекомендовано экспертом _____ (ФИО) _____ подпись _____ дата _____																									
Согласование с Оператором: 1.Регистрация Фирменной стойки отклонена _____ подпись _____ дата _____ (на основании _____) 2.Фирменная стойка зарегистрирована _____ (Должность и ФИО ответственного лица Оператора), подпись _____ дата _____																									

ФОРМА
Реестр действующих Фирменных стоек
за _____ 20__ г.
(указать период)

Наименование Дилера: _____

№	Регион	Юр. Наименование. Дилер	Юр. Наименование. Субдилер	Статус (тип канала продаж)	торговая марка	Населенный пункт	Адрес	Телефон Стойки	Ориентиры	Время работы	Вид деятельности	Вывеска

Итого количество действующих Фирменных стоек: _____ шт.

Дата составления реестр: ДД/ММ/ГГГГ

Реестр принял:

Представитель Оператора:

Реестр сдал:

Представитель Дилера

М.П.

(подпись)

М.П.

(подпись)