

ПОЛОЖЕНИЕ О ФИРМЕННЫХ СТОЙКАХ **От 01.02.2022 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 или индивидуальными предпринимателями, именуемым в дальнейшем «Дилеры», при условии наличия в Соглашении ссылки на настоящее Положение и является неотъемлемой частью Соглашения.

Настоящее Положение применяется совместно с Условиями дилерских соглашений (далее – Условия), содержащимися по ссылке в сети Интернет: <https://corp.megafon.ru/about/partners/>.

Термины и определения

«Клиент» – посетитель Фирменной стойки.

«Стандарты оформления и организации розничной сети Оператора» – описание стандартов оформления каждой стойки Оператора, с использованием единого фирменного стиля 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 первоначальных Авансовых платежей, вносимых при заключении Договора, а также, при условии согласования с Оператором, платежей за услуги связи по Договору, продажа Клиентского оборудования и аксессуаров, а также обслуживание Клиентов. Стойка представляет собой сборно-разборную конструкцию и включает в себя стойку с фирменными надписями на лицевой стороне стола, панель для размещения рекламных материалов с логотипом Оператора с отделами для бумаги и рекламной продукции Оператора.

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

«МегаФон Драйв» - платформа обучения и мотивации сотрудников Дилера, реализованная на информационных ресурсах Оператора.

«СПОК» – информационный ресурс Корпоративный портал знаний, расположенный по адресу: <http://spokdealer.megafon.ru>.

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

1. Общие положения и предмет.

1.1. Стороны договорились о присвоении отдельным торговым Стойкам Дилера статуса «Фирменная 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). Передача указанных документов Оператору осуществляется в соответствии с п.6 приложения № 3 Условий.

1.2. Перечень Фирменных стоек Дилера, с присвоенным статусом и графиком работы указывается в Соглашении и Дополнительных соглашениях к нему. 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.

1.4. Дилер осуществляет операции по обслуживанию Абонентов на Стойках Дилера. Оператор сообщает Дилеру перечень операций, возможных на Стойках Дилера, и вправе по своему усмотрению его изменять или отменить полностью. Если иное не указано в Соглашении или дополнительных соглашениях Сторон, вознаграждение за осуществление операций по обслуживанию Абонентов на Стойках Дилера включено в сумму вознаграждения Дилера за подключение Абонентов и дополнительно не устанавливается.

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.

Обеспечивать предоставление на Стойках услуг в соответствии с Условиями.

2.1.2. 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.

2.1.3. Оформлять Стойки (внешнее и внутреннее оформление) в соответствии с рекомендациями Оператора.

2.1.4. Обеспечить на Стойках постоянное наличие и доступность для Клиентов рекламно-информационных материалов и ассортимента Абонентского оборудования, доступных к получению у Оператора.

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

2.1.6. Строго придерживаться отпускных цен на Стойках на продукты и услуги Оператора, установленных Оператором в прайс-листах.

2.1.7. Повышать уровень знания сотрудниками Стоек продуктов и услуг Оператора, а также в области качества обслуживания Клиентов. Использовать для этого необходимые ресурсы: Интернет-ресурс Оператора, мотивационная программа «Мегафон Драйв» и СПОК.

2.1.8. 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.

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

2.1.10. 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 в праве размещать информацию о Стойке одним или несколькими способами:

- информирование Абонентов об адресах Стоек Дилера в соответствии с запросами Абонентов в абонентской службе Оператора;

- на Интернет – сайте Оператора;

- на печатных рекламно-информационных материалах Оператора (плакаты, брошюры, листовки, прайс-листы и т. д.);

- в печатных средствах массовой информации, в случае указания адресов Стоек;

- Оператор не указывает адреса 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 не обязан 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 Дилеру доступ к ИБС Оператора, 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 Оператора, 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 Оператора, которую в обязательном порядке должен носить персонал Стойки Дилера. Передача униформы Дилеру оформляется актом приема-передачи.

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

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

3. Порядок открытия Стоек.

3.1. Дилер имеет право открывать Стойки, отвечающие требованиям Оператора, изложенным в настоящем Положении по согласованию Оператором.

3.2. При открытии Стоек, Дилер руководствуется порядком Согласований установленным Оператором.

3.3. При Согласовании Стойки, Дилер использует формы и виды документов, установленные Оператором.

3.4. В случае наделения торговой точки Дилера статусом Стойка после приемки его Оператором Стороны включают ее в перечень Стоек Дилера путем подписания соответствующего Дополнительного соглашения.

3.5. 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 изменения Положения.

4.1. Настоящее Положение действует в течение срока функционирования Стойки(ек) Дилера или до момента расторжения Соглашения, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.

4.2. Оператор вправе внести изменения в настоящее Положение в любой момент по своему усмотрению путем размещения новой версии Положения в сети Интернет. Новая версия Положения вступает в силу и становится обязательной для Сторон с момента ее размещения в сети Интернет. В новой версии Положения может быть указана иная дата начала ее действия. Дилер должен самостоятельно следить за появлением в сети Интернет новой версии Положения и соблюдать ее требования. Оператор вправе на свое усмотрение уведомить Дилера о новой версии Положения, но данное положение не является обязательным и не снимает с Дилера обязанности самостоятельно следить за появлением в сети Интернет новой версии Положения.

4.3. В случае, если на Фирменной стойке выявлены нарушение Дилером условий Соглашения и Положения, Оператор имеет право лишить данную стойку статуса «Фирменная стойка» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 (десять) рабочих дней по электронной почте. Затраты, связанные с закрытием Стойки, Дилер несет за свой счет.

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

4.5. Дилер может изменить место нахождения стойки только по предварительному согласию Оператора.

ТРЕБОВАНИЯ К ФИРМЕННЫМ СТОЙКАМ

1. Перечень требований к размещению, оформлению и содержанию Фирменных стоек.

- 1.1. При выборе местоположения Фирменной стойки, при прочих равных условиях, преимущество отдаётся помещениям, расположенным в ключевых местах города / района.
- 1.2. При выборе месторасположения Стойки преимущество отдается аэропортам, вокзалам в зоне прилета / зоне прибытия пассажиров, в при кассовой зоне продуктовых сетей (Ашан, Лента и т.п.).
- 1.3. Наличие устойчивого радиопокрытия и стабильная работа услуг передачи данных, как в самом помещении Фирменной стойки, так и в непосредственной близости от него.
- 1.4. Стойка не может быть размещена вблизи санузлов, в малодоступных местах или местах, низкой проходимостью.
- 1.5. Около Стойки должно быть пространство, достаточное для подключения и консультирования абонентов, не менее 1 (одного) кв.м.
- 1.6. Место размещения Стойки должно быть согласовано с Оператором по форме, установленной Оператором. Любое перемещение на другое место или поворот/разворот Стойки должен быть согласован с Оператором письменно не позднее 7 (семи) дней до перемещения или поворота/разворота Стойки.
- 1.7. Дилер самостоятельно несет расходы по аренде/выкупу помещения/части помещения, в котором размещается Стойка и все другие операционные расходы, включая оплату провайдером Интернет-трафика.
- 1.8. Стойка должна содержаться в чистом, презентабельном виде. Дилер самостоятельно несет расходы по ремонту Стойки и своевременно его производит.
- 1.9. Дилер самостоятельно несет расходы по содержанию персонала.
- 1.10. Оформление Стойки должно производиться строго в соответствии с правилами, описанными в бренд – бук Оператора.
- 1.11. Дилер обеспечивает постоянное наличие и доступность на Стойке актуальных рекламно-информационных материалов, касаемо продаваемых тарифных планов. Не допускается распространение копированных рекламных материалов, а также материалов, не согласованных с Оператором.
- 1.12. Дилер своевременно обязан заменять и обновлять рекламно-информационные материалы строго в соответствии с предложениями Оператора.
- 1.13. Не допускается размещение на Стойке информации о других Операторах связи, кроме Yota.
- 1.14. Дилер обязан обеспечить постоянное наличие сим-карт на Стойке в количестве не менее 10 шт., а также разместить на Стойке оборудование для подключения к сети Оператора (смартфоны, роутеры, модемы), если это позволяет место продажи.
- 1.15. Не допускается 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.
- 1.16. При выборе местоположения Фирменной стойки, Дилер согласовывает с Оператором расстояние местонахождения Стойки относительно ранее организованных мест продаж услуг и обслуживания Абонентов Оператора.

2. Требования к трудовому распорядку на Фирменной стойке Дилера.

Часы работы Фирменных стоек устанавливаются в соответствии с согласованным с Оператором графиком. 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 (одну) 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.

3. Перечень требований к продавцам-консультантам, работающим за Фирменной стойкой.

3.1. Сотрудник Дилера (далее по тексту – Продавец) должен пройти обязательное обучение у Оператора в программе МегаФон Драйв.

3.2. Продавец, работающий на Стойке, должен иметь опрятный внешний вид, бейдж с именем, а также (в зависимости от времени года) различные варианты брендированной одежды (майка, кепка, т.п.), либо одежду в формате белый верх – черный низ.

3.3. Продавец, работающий на Стойке, в разговоре с клиентами не имеет права употреблять сленг и ненормативную лексику в любых проявлениях.

3.4. Продавец, обязан знать и уметь довести до сведения клиента информацию об Операторе:

- рассказать о преимуществах сети Оператора;
- рассказать о зоне покрытия сети Оператора, о безроуминговом пространстве, а также о внутрисетевом, национальном и международном роуминге;
- презентовать услуги, опции и тарифные предложения Оператора на языке «Выгод» для Абонента;
- рассказать о сервисах самообслуживания;
- рассказать о способах пополнения счета;
- рассказать об акционных предложениях Оператора.

3.5. Продавец обязан знать условия и процедуру подключения к сети Оператора и способах предоставления услуг Абоненту:

- условия Договора об оказании услуг сотовой связи (далее - Договор);
- документы, необходимые для заключения Договора;
- принципы оформления Договора;
- понятие доверенности, срок действия доверенности;
- знание процедуры выявления подделки паспорта.

3.6. Продавец обязан проходить все назначенные Оператором в программе МегаФон Драйв актуальные курсы под индивидуальным Логинем, выданным Оператором. Статистику прохождения курсов Продавец может видеть в Личном кабинете в Программе МегаФон Драйв. Оператор контролирует Процент прохождения Продавцом назначенных курсов, в случае неудовлетворительных показателей Оператор направляет письмо-уведомление по электронной почте ответственному лицу Дилера для принятия организационных мер к Продавцу.

3.7. Обучение и оценка знаний проводится специалистами Оператора.