

ПОЛОЖЕНИЕ О ФИРМЕННЫХ САЛОНАХ И СЕКЦИЯХ от 01.03.2022 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.

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 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» – 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, 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».

«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 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, 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 соответствии с Условиями а также осуществлять:

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

- Заключение Договоров от имени Оператора;

- Настройку Абонентского оборудования;

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

- Прием платежей за услуги связи Оператора без взимания комиссии. Возможность приема платежей;

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

- Оформление, регистрацию и обработку заявлений Абонентов в рамках заключенных между Оператором и Абонентами Договоров должны производиться согласно требованиям Оператора с последующей их передачей Оператору;

- Оформление, регистрацию и передачу 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. Обеспечивать 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 курсы и тренинги для повышения квалификации и аттестации.

2.1.13. 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.

2.1.14. Не препятствовать Оператору в проведении мониторинга.

2.1.15. В случае принятия решения о закрытии Салона/Секции по инициативе Дилера, Дилер обязуется направить уведомление Оператору о закрытии, в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты закрытия Салона/Секции. При этом по согласованию с Оператором, возможно принятие решения о закрытии 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 и на условиях, предусмотренных Соглашением.

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

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

- Обеспечить информирование Абонентов об адресах 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 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 также для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате, Оператор предоставляет Салону/Секции доступ к ИБС и иным корпоративным ресурсам Оператора в соответствии с Условиями.

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. Представлять 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 утвержденными Оператором 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. Срок действия и порядок расторжения:

3.1. 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.

3.2. При систематических нарушениях (три или более претензии в течение одной календарной недели по одному Салону/Секции), Оператор имеет право исключить данный Салон/Секцию из перечня

Фирменных Салонов/Секций, либо расторгнуть настоящее Положение в одностороннем внесудебном порядке посредством направления Дилеру Уведомления о выявленных нарушениях и о лишении Салонов/Секций 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.

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

3.4. 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».

3.5. В случае, если Салон/Секция на шестой месяц с даты включения в перечень Салонов/Секций не выполняет Минимальный норматив по сумме оплаченных Абонентами начислений за период расчета порога качества, Оператор имеет право лишить данный Салон/Секцию статуса «Фирменный Салон/Фирменная Секция» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 (десять) рабочих дней по форме установленной Оператором, любым из способов, оговоренных в Условиях. Закрытие Салона/Секции осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Салона/Секции осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

3.6. В случае, если в Салоне/Секции выявлены нарушение Дилером условий Соглашения и Положения, Оператор имеет право лишить данный Салон/Секцию статуса «Фирменный Салон/Фирменная Секция» в одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 (десять) рабочих дней по форме установленной Оператором, любым из способов, оговоренных в Условиях. Закрытие Салона/Секции осуществляется Дилером за свой счет. Закрытие Салона/Секции осуществляется в рамках условий, закрепленных Соглашением.

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

4. Ответственность Сторон

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

4.2. 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 ИБС Оператора, письменными, вещественными доказательствами.

4.3. Основанием для возмещения Дилером ущерба, указанного в п. 4.2. настоящего Положения, является мотивированная Претензия, направляемая Оператором Дилеру любым из оговоренных в Условиях способом, 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.

4.4. В случае нарушения Дилером условий настоящего Положения Оператором составляется Акт о нарушениях по установленной Оператором форме.

4.5. 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 № 2 к Соглашению.

4.6. Неотъемлемой частью настоящего Положения являются Приложения к нему.

5. Срок действия и порядок изменения Положения

5.1. Настоящее Положение действует в течение срока функционирования Салона и/или Секции Дилера или до момента расторжения Соглашения, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.

5.2. 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.

5.3. В случае, если в Салоне и/или Секции выявлены нарушение Дилером условий Соглашения и Положения, Оператор имеет право лишить данную точку продаж статуса Салона и/или Секции в

одностороннем порядке, уведомив Дилера за 10 (десять) рабочих дней по электронной почте. Затраты, связанные с закрытием Салона и/или Секции, Дилер несет за свой счет.

5.4. В случае если Дилер принимает решение о передаче Салона и/или Секции другому Дилеру, передача Салона и/или Секции происходит только с письменного согласия Оператора.

Требования к Фирменным Салонам/Секциям

1. Характеристика помещения и организация деятельности в Салоне/Секции (далее Торговые точки).

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

1.1. Требования к местам расположения Салонов/Секций (далее Торговые точки):

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

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

1.1.3. Расположение Торговой Точки должно быть обусловлено максимальным для данного места потоком покупателей (пассажиropотоком);

1.1.4. Расположение Торговой Точки на ключевых магистралях населённого пункта или на пересечении транспортных потоков, в центре города\района с развитой инфраструктурой;

1.1.5. Отличная видимость для пешеходов и водителей – потенциальных посетителей Торговой Точки;

1.1.6. Предусмотрено удобство подъезда любым видом транспорта, наличие в непосредственной близости парковки для автотранспорта;

1.1.7. 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;

1.1.8. Презентабельный вид фасадной части здания, благоустроенная территория вокруг него;

1.1.9. Возможность размещения наружной рекламы на здании, в котором планируется расположение торговой Точки;

1.1.10. 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).

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

1.2. Требования к формату помещений и внешнему оформлению Салонов/Секций (далее Торговые точки):

1.2.1. 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;

1.2.2. 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;

1.2.3. Оформление Торговой Точки, вид и внутреннее размещение торгового оборудования, размер вывески и элементов рекламы должны быть согласованы с Оператором;

1.2.4. 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;

1.2.5. На фасадной части Торговой Точки не должна располагаться никакая другая реклама, кроме рекламы Оператора «МЕГАФОН». Исключение может составлять реклама, согласованная с Оператором;

1.2.6. На входной двери или непосредственно вблизи неё должна располагаться табличка или информационное табло с графиком работы Торговой Точки и названием юридического лица Дилера;

1.2.7. 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.

1.3. Требования к помещениям и внутреннему оформлению Салонов/Секций (далее Торговые точки):

1.3.1. Торговая площадь каждой Торговой Точки должна составлять не менее 5 кв. метров;

1.3.2. Наличие системы вентиляции/кондиционирования - обязательно;

1.3.3. Внутри Торговых Точек обязательно наличие устойчивого покрытия сети Оператора;

1.3.4. Стиль оформления Торговых Точек должен соответствовать Стандартам Оператора;

1.3.5. 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 и утверждено Оператором;

1.3.6. Внутри Торговая Точка должна освещаться лампами дневного света. Не допускается наличие в Торговой Точке перегоревших ламп основного освещения;

1.3.7. Не допускается использование в Торговой Точке неисправной мебели, оборудования и элементов оформления;

1.3.8. Не допускается наличие в Торговой Точке постороннего запаха как пищевого, так и неорганического происхождения;

1.3.9. Полы, мебель и другие элементы внутреннего оформления надлежит содержать в чистоте;

1.3.10. Абонентское оборудование и аксессуары, продаваемые Дилером в Торговой Точке должны демонстрироваться в специальных витринах согласованного с Оператором образца;

1.3.11. Витрины и элементы внутреннего оформления Торговой Точки должны быть согласованы с Оператором, закреплены в виде дизайнерского проекта;

1.3.12. 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;

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

1.3.14. 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;

1.3.15. 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;

1.3.16. 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;

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

1.4. Требования к рабочему компьютеру и ноутбуку:

1.4.1. Рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером, далее ПК;

1.4.2. Для осуществления деятельности по Соглашению Дилер руководствуется Приложением № 5 к Условиям;

1.4.3. ПК должен иметь установленную лицензионную ОС;

1.4.4. ПК должен быть оснащен современной антивирусной программой с включенным регулярным обновлением;

1.4.5. ПК должен быть оснащен web-браузером рекомендуемым Оператором;

1.4.6. 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;

1.4.7. ПК должен иметь подключение к интернету со скоростью не менее 1 Мб/с для обеспечения быстродействия систем.

1.5. Требования к трудовому распорядку в Салонах/Секциях (далее Торговые точки):

1.5.1. Часы работы Торговых Точек устанавливаются в соответствии с согласованным с Оператором графиком;

1.5.2. Не допускается открытие Торговых Точек 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 Торговых Точек и их работников, преследуемые законом) или письменным согласием Оператора;

1.5.3. 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;

1.5.4. 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.

1.6. Требования к внешнему виду и форме одежды сотрудников.

1.6.1. 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.

1.6.2. 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:

1.6.3. Выглаженная чистая одежда с застегнутыми пуговицами (допускается расстёгнутая верхняя пуговица на поло);

1.6.4. Обувь должна быть чистой и в хорошем состоянии (не стоптана и не повреждена);

1.6.5. Приятный или нейтральный запах (необходимо использовать средства личной гигиены, при этом следует воздерживаться от использования сильных парфюмерных запахов);

1.6.6. Для юношей – чисто выбритое лицо, либо аккуратно подстриженные усы или борода;

1.6.7. Для девушек – дневной (не яркий) макияж;

1.6.8. Аккуратная прическа, чистые волосы (недопустимы экстремальные, креативные прически и яркий неестественный цвет волос, либо колорирование волос ярким неестественными цветами);

1.6.9. Распущенные волосы допустимы, при условии, что не закрывают бейдж;

1.6.10. 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.);

1.6.11. Девушки могут носить ювелирные украшения (кольца, серьги, браслеты, цепочки) классического стиля, не привлекающие повышенного внимания клиентов (украшения не должны быть броскими, блестящими, гремящими);

1.6.12. Юношам допустимо носить обручальные кольца, либо кольцо небольшого размера;

1.6.13. Наручные часы должны быть классическими, некрупными, неяркими. Допустимо носить фитнес-браслет или фитнес-часы;

1.6.14. Девушкам и юношам разрешено носить на руке один тонкий браслет-цепочку; браслет с шармами. Тонкая цепочка, украшения на цепочке небольших размеров;

1.6.15. Девушкам и юношам разрешено носить некрупные серьги в ушах, не привлекающие повышенного внимания Клиентов;

1.6.16. Разрешается оставлять маленькую аккуратную сережку в носу;

1.6.17. 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;

1.6.18. Татуировки скрываются в рабочее время под одеждой (длинные рукава свитшота), если они находятся на видимых 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.

1.6.19. 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 рваными 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.

1.7. Требования к рабочему месту сотрудников:

1.7.1. 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;

1.7.2. При завершении рабочего дня рабочее место приводится в надлежащий порядок.

1.8. Требования к обязанностям сотрудников и их приоритетность.

1.8.1. 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.

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

1.8.3. 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.

1.9. Требования к правилам поведения сотрудников при обслуживании Клиентов.

1.9.1. 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).

1.9.2. 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.

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

1.9.4. 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.

1.10. Требования к необходимым компетенциям сотрудников Фирменных Салонов/Секций (далее Торговые точки) и порядок их проверки:

1.10.1. Сотрудник Торговой Точки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения Клиента в разрешенной форме все процедуры, связанные с подключением и обслуживанием Клиентов Оператора;

1.10.2. Сотрудник Торговой Точки обязан хорошо знать и уметь довести до сведения клиента тарифы и информацию по услугам Оператора;

1.10.3. Сотрудник Торговой Точки должен обладать навыками грамотной русской речи, и изъясняться с клиентами без употребления сленга и ненормативной лексики в любых проявлениях;

1.10.4. 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.

1.11. Дополнительные услуги, которые Дилер может оказывать Клиентам в Салонах/Секциях (далее Торговые точки).

1.11.1. 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.

1.11.2. 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.

1.11.3. 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.

2. Порядок согласования и функционирования Салонов/Секций (далее Торговые 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:

2.1.2.1. Первая стадия открытия Торговой Точки предполагает согласование Сторонами формата Торговой Точки, места расположения и типа помещения будущей Торговой Точки.

Дилер предоставляет Оператору заявку в установленной Оператором форме, 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.

В случае согласия с предлагаемым местом для создания будущей Торговой Точки Оператор обязан предоставить ответ Дилеру в течение 7 (семи) календарных дней.

В случае несогласия, Оператор обязан в течение 7 (семи) календарных дней с момента подачи Дилером заявки предоставить отказ Дилеру о своём несогласии с предлагаемым местом оборудования Торговой Точки.

Отказ Оператора является окончательным и не может быть оспорен Дилером.

2.1.2.2. 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, предоставить последнему проект внешнего и внутреннего оформления будущей Торговой Точки, в соответствии со Стандартами оформления и организации розничной сети МегаФона.

Оператор имеет право согласовать или отклонить проект, предоставленный Дилером, в случае несоответствия требованиям к стандартам оформления и организации розничной сети МегаФона.

2.1.2.3. Третья стадия открытия Торговой Точки предполагает обязательное обучение сотрудников Дилера.

При этом Оператор вправе не допустить до работы сотрудников Дилера, которые не прошли обязательный курс базового обучения Оператора.

2.1.2.3. 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 приемку 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 Салонов/Секций (далее - Торговые 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 потребовать у Дилера устранить недостатки в указанный срок. По окончании работ Дилер обязан 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 Уведомление в установленной Оператором форме, любым из способов, оговоренных в Условиях. 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, своевременно направленных Оператору, последний вправе снять с регистрации Торговую Точку, предварительно направив Дилеру Уведомление в установленной Оператором форме, любым из способов, оговоренных в Условиях; 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 (мониторинг) 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.

2.2.5. 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.

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

2.3. Прекращение деятельности в Салонов/Секций (далее - Торговые точки).

2.3.1. 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.

2.3.2. 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.

2.3.3. 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.

2.3.4. 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.

2.3.5. В случае расторжения Соглашения Дилер обязан:

- Не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты расторжения, 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;

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

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

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

2.3.8. 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.

3. Предоставление учетных записей к информационным ресурсам Оператора.

3.1. Для осуществления деятельности в рамках Соглашения Оператор предоставляет Дилеру доступ (логин и пароль к учетным записям) к Информационным системам Оператора для каждого сотрудника в соответствии с правилами, изложенными в Условиях.

3.2. При работе с ИБС Оператора и другими информационными системами Оператора, Дилер руководствуется Приложением № 5 Условий.

4. Мониторинг Салонов/Секций (далее Торговые точки).

4.1. Для оценки соблюдения настоящего Положения и/или иных Приложений к Соглашению оператор проводит мониторинг Торговых точек Дилера в соответствии с графиком установленным Оператором.

4.2. В рамках мониторинговых мероприятий

4.2.1. Оператор имеет право:

- не менее одного раза в месяц посещать Торговые Точки Дилера;

- самостоятельно в одностороннем порядке определить адрес и количество Торговых Точек для посещения;

- посещать Торговые Точки согласно режиму работы Торговой Точки;

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

4.2.2. Оператор обязан:

- при проверке Торговой Точки не препятствовать осуществлению деятельности по обслуживанию Абонентов сотрудниками данной Торговой Точки;

- проводить оценку степени только тех требований, которые указаны в настоящем Положении.

4.2.3. Дилер обязан:

- не препятствовать проведению мониторинговых мероприятий Оператором;

- в случае обнаружения отклонений от требований настоящего Положения, в течение срока, установленного Оператором, устранить замечания.

4.2.4. Дилер имеет право:

- оспорить оценку в случае предъявлению Оператору обоснованных доказательств, подкрепленных документально.

4.2.5. Порядок посещения Торговой Точки:

- во время посещения оцениваются требования, указанные в настоящем Положении, в т. ч. наличие кастомизированного оборудования.

4.2.6. По результатам оценки, Оператор отправляет Дилеру Акт по форме установленной Оператором о выявленных нарушениях любым из оговоренных в Условиях способом. Дилер обязуется в день получения им данного Акта направить Оператору копию Акта за подписью уполномоченного лица и печатью Дилера.

4.2.7. После получения Акта, Дилер обязан в течение установленного Оператором срока исправить нарушения и направить Оператору уведомление об исправлении нарушений, приложив фото.