

Правила сбыта

1. Термины и определения.

Сбытовое подразделение (далее – «СП») – Партнеры, подписавшие с Компанией Договор о сотрудничестве, и собственные сбытовые структуры Компании.

Клиент – любое физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо.

Презентация клиенту (далее – «Презентация») – проведение Клиенту презентации интернет-сервиса и аутсорсинговых услуг (далее именуются в совокупности «сервис») СП по телефону или лично, когда менеджер предоставил клиенту логин и пароль, по которым тот зашел в сервис (или зарегистрировал клиента в сервисе через другие инструменты), показал сервис и рассказал о функционале сервиса и его выгодах. Длительность разговора должна быть не менее 7 минут.

Повторный звонок (далее – «Звонок») – контакт СП с Клиентом после проведения Презентации с целью получения оплаты по тарифу сервиса продолжительностью не менее 2 минут.

Работа с клиентом (далее – «Работа») – закрепление Клиента за СП с целью получения оплаты по тарифам сервиса на следующие периоды:

- 30 дней с момента проведения Презентации клиенту.
- 30 дней с момента совершения Повторного звонка, совершенного не более чем через 30 дней с момента проведения Презентации или другого Повторного звонка.
- На срок оплаченного доступа к сервису.
- 60 дней с момента окончания платного доступа.

МРЦ - минимальные розничные цены, соответствующие стоимости сервиса в разрезе соответствующего тарифного плана, установленные в прайс-листах Компании/Главучета на текущий период, опубликованных на сайте www.moedelo.org.

Спорная ситуация (далее – «Спор») – конфликтная ситуация, возникшая между СП по вопросу приоритета Работы с Клиентом; конфликтная ситуация, возникшая между СП и Компанией по вопросу соблюдения настоящих Правил.

Разрешение спора - принятое Комиссией по спору Компании решение о приоритетном праве продолжения Работы с Клиентом СП (одним из участников спора), либо решение наличие в действиях СП нарушения настоящих Правил, с описанием штрафных санкций к нарушителям и/или компенсационных выплат.

Комиссия по спору – группа сотрудников Компании, утверждённая Приказом Генерального директора в нечетном количестве, для разрешения спорных ситуаций. В состав комиссии не могут входить сотрудники СП.

2. Принципы Правил сбыта

2.1. Правила сбыта способствуют повышению имиджа сервиса, его СП, представляющих интересы Компании при распространении сервиса.

2.2. Действия СП, нарушающие настоящие Правила и подрывающие имидж сервиса, не допустимы.

2.3. С Клиентом может работать одно СП.

2.4. При возникновении Спора Комиссия по спору Компании обязуется разрешить его по заявке СП, заполненной и полученной в установленном настоящими правилами порядке, в установленный срок, руководствуясь принципами равенства СП перед Правилами и справедливости оценки Работы с клиентом.

2.5. Решения Комиссии по спору Компании, касающиеся всех вопросов настоящих Правил, обязательны для выполнения всеми СП.

3. Правила предоставления скидок.

- 3.1. Работа с Клиентом ведётся по ценам не ниже МРЦ.
- 3.2. Отклонение от МРЦ возможны:
 - 3.2.1. при работе в рамках акций, официально объявленных посредством издания приказа о проведении акции и/или о размере скидок, действующих в течение определенного периода времени;
 - 3.2.2. в особых случаях по разрешению Компании.

4. Правила работы с клиентами.

- 4.1. СП перед началом работы с Клиентом обязано убедиться, что с этим Клиентом не начал работать (не ведет работу) другое СП.
- 4.2. В случае, если есть прямые или косвенные предположения, что с Клиентом уже кто-то работает, СП может выбрать один из вариантов:
 - 4.2.1. Прекратить работу с таким Клиентом.
 - 4.2.2. Возбудить спор по этому Клиенту.
 - 4.2.3. Продолжить работу с Клиентом до возбуждения спора другим СП.

5. Правила разрешения споров.

- 5.1. Спор может быть возбужден не позднее 20 дней с момента оплаты Клиентом тарифа сервиса.
- 5.2. Запрещается привлекать клиента к участию в разбирательстве.
- 5.3. Спор инициируется СП посредством отправления Заявки в Комиссию по спорам на адрес spor@moedelo.org с указанием предполагаемого СП – нарушителя Правил. К Заявке прилагаются доказательства работы с клиентом и вся имеющаяся информация о ситуации по клиенту.
- 5.4. При получении официального запроса по спору от Комиссии по спорам Компании СП обязано прислать всю имеющуюся у него достоверную информацию о ситуации по клиенту в течение 1 рабочего дня с момента получения запроса.
- 5.5. Комиссия по спорам Компании выносит Решение спора в течение 5 рабочих дней после получения запроса от предполагаемого СП – нарушителя Правил.
- 5.6. Решение спора доводится до СП участников спора по электронной почте на адрес уполномоченных сотрудников СП.
- 5.7. При получении Решения спора СП обязаны выполнить его.
- 5.8. При прочих равных обстоятельствах, приоритет в разрешении спора отдается тому СП, которое предоставило наиболее существенные и аргументированные доказательства своей работы (записи разговоров с клиентом, отметка о проведении очной презентации клиенту и т.д.).
- 5.9. В случае, когда спор решен в пользу одного СП и Клиенту еще не совершена продажа, другое СП прекращает работу с Клиентом.
- 5.10. В случае, когда спор решен в пользу одного СП и Клиенту уже совершена продажа другим СП, на такое другое СП налагаются санкции в соответствии с разделами 6 и 7 настоящих Правил.

6. Нарушения и штрафы.

- 6.1. Штрафы налагаются на СП по решению Компании за нарушение настоящих Правил.
- 6.2. Штрафы оплачиваются следующим образом:
 - Партнерами – уменьшением на сумму штрафа вознаграждения Партнера.

Собственными сбытовыми подразделениями – уменьшением на сумму штрафа премиального фонда подразделения.

6.3. Нарушения и размеры штрафов:

6.3.1. совершение действий, направленных на создание негативного имиджа компании «Моё дело», продукта, сбытовых подразделений влечет наложение штрафа в размере 50 тыс. рублей.

6.3.2. привлечение Клиента к разбирательству по спору влечет наложение штрафа в размере 50 тыс. рублей на СП, допустившее нарушение, и вынесение Решения по спору в пользу другого СП.

6.3.3 предложение Клиенту сервиса по ценам ниже МРЦ, кроме случаев, указанных в п. 3.2. настоящих Правил, влечет наложение штрафа в двукратном размере от стоимости предложенного тарифа по МРЦ.

7. Санкции и компенсации.

7.1. Санкции и компенсации применяются в случаях, когда в результате спора решение принято в пользу одного СП, а продажу уже совершило другое СП. В этом случае выигравшая сторона получает компенсацию, а на проигравшую сторону налагается санкция.

7.2. Компенсацией является:

7.2.1. Передача Клиента на сопровождение выигравшему СП от проигравшего в течение 30 дней. Если СП, выигравшим спор, является Партнером, Клиент передается ему на сопровождение, если сопровождение Клиента входит в перечень партнерских функций, осуществляемых Партнером.

7.2.2. Включение в базу для расчета вознаграждения СП, являющегося Партнером, суммы Платежа, поступившего от Клиента проигравшего СП.

7.2.3. Собственным сбытовым подразделениям – зачёт суммы, которую оплатил Клиент проигравшей стороны, для целей премирования отдела, группы, сотрудника.

7.3. Санкцией является:

7.3.1. Передача Клиента на сопровождение выигравшей стороне в течение 30 дней с учетом оговорки о возможности такой передачи, предусмотренной п.7.1. настоящих Правил.

7.3.2. Исключение из базы для расчета его вознаграждения СП, являющегося Партнером, суммы Платежа, поступившего от Клиента проигравшего СП.

7.3.3 Собственным сбытовым подразделениям - уменьшением на сумму оплаты Клиентом премиального фонда отдела, группы, сотрудника.

* * *

