

# РЕГЛАМЕНТ ПЕРЕДАЧИ ПАРТНЕРАМИ КЛИЕНТОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ В КОМПАНИЮ

## 1. Общие положения

1.1. Термины и определения:

Компания – ООО «Мое дело».

Партнер – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Компанией договор о сотрудничестве, в рамках которого Партнер осуществляет приискание Клиентов, заинтересованных в пользовании интернет-сервисом.

Клиент - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо.

Интернет-сервис «Моё дело» (интернет-сервис) – совокупность технических средств и программных продуктов (программ для ЭВМ), представленных на сайте Компании, обеспечивающих клиентам возможность в режиме удаленного доступа получать, создавать, использовать, хранить и передавать информацию и документы, непосредственно или косвенно связанные с осуществлением клиентами хозяйственной деятельности и реализацией возложенных на них действующим законодательством обязанностей.

Предоставление доступа – заведение платного тарифа для аккаунта клиента.

Начало пользования тарифом – дата начала срока действия платного тарифа интернет-сервиса Моё дело.

Активация клиента – процесс, когда момент предоставления доступа и момент начала пользования тарифом наступают одновременно.

КЦ – контакт центр Компании.

1.2. Настоящий Регламент распространяется на Партнеров, не уполномоченных договором о сотрудничестве с Компанией принимать платежи от Клиентов за пользование интернет-сервисом на свой расчетный счет.

## 2. Порядок передачи Партнером клиента

2.1. После совершения продажи Партнер обязан:

2.1.1. Сообщить клиенту, что в течении 24 рабочих часов с ним созвонятся сотрудники службы сопровождения Компании.

2.1.2. Предоставить доступ клиенту через партнерский кабинет до 12-00 рабочего дня, следующего за днем поступления на счет Компании платежа от клиента.

2.1.3. До 12-00 рабочего дня, следующего за днем поступления на счет Компании платежа от клиента, послать в Компанию заявку на обучение (сообщение с темой «Обучение клиента от .... (имя/наименование Партнёра)» на адрес:

-тарифы Бюро [sopr@moedelo.org](mailto:sopr@moedelo.org),

-тарифы Интернет-бухгалтерии – [ib\\_sopr@moedelo.org](mailto:ib_sopr@moedelo.org).

2.1.4. Вместе с заявкой выслать информацию по клиенту для занесения в Zoho:

- Анкету клиента по форме, утвержденной в Приложении 1 к настоящему Регламенту. Файл именуется: «Анкета клиента email-логин клиента»;

- Договор с клиентом в формате Word (в случае, если клиент заключает с Компанией договор в письменной форме).

2.2 Сотрудники КЦ обязаны:

2.2.1. Оформить и подписать договор с клиентом (в случае, если клиент заключает с Компанией договор в письменной форме).

2.2.2. Проверить информацию по клиенту.

2.2.3. Сообщить Партнёру о статусе передачи клиента в ответном письме – Принят(клиент передан)/Не принят(возврат на доработку, с указанием причин).

2.2.4. Провести первый контакт с клиентом в течение 24 рабочих часов с момента передачи клиента Партнером в соответствии с действующим регламентом «Обучение клиентов СПС».

2.2.5. Внести информацию по клиенту в Zoho в течении двух рабочих дней.

2.2.6. Внести логин клиента в реестр оплат.

2.2.7. Оформить и подписать закрывающие документы по клиенту.

## 3. Причины отказа от принятия клиента на сопровождение:

3.1. Клиент не проинформирован о тарифах компании и условиях продления пользования сервисом в соответствии с действующими тарифами, договором-офертой, условиями акций и отказывается работать на этих условия после информирования о них сотрудником сопровождения.

3.2. Отсутствие платежа в отчете «Поступление денежных средств на р/с».

3.3. Не предоставлена/ предоставлена не полностью информация о клиенте.

3.4. Клиент не проинформирован, либо проинформирован некорректно о регламентах обслуживания (ТП, консалтинг, выпуск ЭП) и отказывается работать на этих условиях, после информирования о них сотрудником службы сопровождения Компании.

#### **4. Учет клиентов и расчёты.**

- 4.1. Учёт переданных клиентов ведётся в расчётном периоде – календарном месяце, ведётся на основании данных предоставления доступа клиенту в биллинге.
- 4.2. Учёт принятых клиентов ведётся в файле docs.google.com «Продажи партнёров на сопровождение», сотрудниками отдела сопровождения, файл содержит информацию о дате предоставления доступа клиенту в биллинге.
- 4.3. Расчёты с Партнёрами проходят только по клиентам, принятым на сопровождение в соответствии с настоящим Регламентом и внесённым в биллинг.
- 4.4. В первый рабочий день месяца служба сопровождения Компании отправляет отчёт по принятым клиентам в региональную дирекцию и финансовую службу.

#### **5. Ответственность.**

- 5.1. Партнёр несет ответственность за достоверность информации о клиентах и соблюдение сроков ее предоставления.
- 5.2. Сотрудники КЦ несут ответственность за корректность и своевременность внесения данных о клиентах, принятых от Партнера, в корпоративные информационные системы в соответствии с внутренними правилами Компании и должностными инструкциями.
- 5.3. Старший региональный менеджер отвечает за сроки и качество передачи информации о клиентах в КЦ Партнёрами, предоставление доступа партнерами клиентам в биллинге.
- Руководитель КЦ обязан обеспечить обучение в срок всех клиентов, поступающих от партнеров на сопровождение, достоверность и соблюдение сроков внесения информации по клиентам в Zoho.

\* \* \*

Приложение № 1  
к Регламенту передачи Партнерами Клиентов  
на обслуживание в Компанию

Анкета клиента

|  |  |
|--|--|
| Название организации   |  |
| Регион клиента   |  |
| Юридический адрес  |  |
| Фактический адрес  |  |
| Почтовый адрес   |  |
| СНИЛС руководителя(для тарифов Интернет -бухгалтерии)  |  |
| ИНН  |  |
| КПП  |  |
| ОГРН   |  |
| ОКВЭД  |  |
| Банк   |  |
| БИК  |  |
| р/с  |  |
| к/с  |  |
| ФИО лица подписывающего договор  |  |
| Должность лица подписывающего договор  |  |
| Документ наделяющий правом подписи лицо подписывающее договор (устав, доверенность и т.д)                                |  |
| <b>Информация о тарифе:</b>  |  |
| Логин (e-mail).  |  |
| Проданный тариф.   |  |
| Оплаченная сумма.  |  |
| Дата оплаты.   |  |
| Метод оплаты: нам на р/с или на р/с партнёра   |  |
| Примененные условия акции.   |  |
| Доп ЭЦП, кол-во, логины  |  |
| Дата включения сервиса (если клиент откладывает подключение к сервису на более поздний срок)                             |  |
| ФИО, контактный телефон менеджера, который осуществил продажу.   |  |
| <b>Пользователи:</b>   |  |
| Контактное лицо (ФИО бухгалтера или того, кто будет пользоваться сервисом)   |  |
| Контактный телефон с указанием кода города (дополнительно указать мобильный телефон контактного лица, если таковой есть) |  |
| E-mail   |  |
| Часовой пояс +- от московского времени.  |  |