

دستورالعمل اجرائی نمایندگان FDD

نسخه	۲
اسناد مرتبط	قرارداد اعطای نمایندگی فروش
تعداد صفحات	۵ صفحه
تاریخ	۱۳۹۷/۰۹/۲۰

فهرست»

۱	فصل اول: کلیات و تعاریف
۱	الف: مقدمه
۱	ب: مفاهیم
۱	فصل دوم: چگونگی ارائه خدمات
۱	۱ - فروش محصولات:
۲	۲ - ثبت نام سیم کارت:
۲	۳- مراحل تعویض سیم کارت:
۲	۴- تغییر مالکیت
۳	۵ - فروش اعتبار (شارژ و بسته):
۳	فصل سوم: تخلفات و جرائم نماینده و توزیع کننده
۳	تخلفات و تعاریف و جرایم آنها:
۵	فصل چهارم : کمیسیون
۵	۱- جزئیات و مبالغ حق الزحمه بر اساس کارکرد:
۵	زمان و نحوه پرداخت حق الزحمه
۵	نحوه پیگیری در صورت عدم پرداخت:
۵	ارسال مدارک مشترکین:
۵	۲- استانداردها

تذکر: مهر و امضای تمامی صفحات توسط نماینده، الزامی است.

فصل اول: کلیات و تعاریف

الف: مقدمه

هدف از تهیه و تنظیم این سند اجرایی صحیح و کامل مفاد قراردادهای فیما بین در راستای حفظ حقوق شرکت شاتل موبایل، مشترکین و اشخاص طرف قرارداد و شفاف سازی روابط فیما بین می باشد.

ب: مفاهیم

اپراتور یا شاتل موبایل: شرکت توسعه ارتباطات همراه شاتل (شاتل موبایل) (سهامی خاص).

توزیع کننده: عبارت است از شرکت، موسسه یا هر شخص حقوقی که جهت شناسایی نمایندگان و انعقاد قرارداد سه جانبه بین نماینده، توزیع کننده و اپراتور موظف به توزیع محصولات اپراتور مطابق با قرار داد خود با اپراتور می باشد.

نماینده: شخص حقیقی یا حقوقی است که جهت ارائه محصولات و خدمات اپراتور به مشترکین و متقاضیان با توزیع کننده و اپراتور قرارداد منعقد کرده است و پروانه نمایندگی به او اعطا گردیده است.

مشترک: عبارت است از طرفی که "شاتل موبایل" توافق نموده در پی خرید هر یک از سرویسهای پیش پرداخت یا پس پرداخت، شارژهای رمزدار و مستقیم و همچنین سایر محصولات "شاتل موبایل"، خدمات شبکه را به وی ارائه دهد.

مدارک شناسائی معتبر: اصل کارت ملی، اصل کارت هوشمند ملی و یا اصل شناسنامه های جدید که حاوی کد ملی می باشند (برای اتباع ایرانی) و برای اتباع خارجی فقط اصل پاسپورت (گذرنامه) و یا هر مدرکی که از سوی اپراتور به عنوان مدرک شناسایی معتبر طی نامه رسمی معرفی می گردد.

احراز هویت: احراز هویت به معنای حضور مالک و یا وکیل قانونی وی در هنگام خرید محصول و یا دریافت خدمات که می بایست برای ارائه آن خدمات به مشترک فرآیند احراز هویت شود بوده و مالک باید از طریق ارائه اصل مدرک شناسایی معتبر توسط نماینده بصورت دقیق احراز هویت گردد. در غیر اینصورت نماینده و توزیع کننده متخلف شخصاً پاسخگوی مسئولیت های احتمالی اعم از کیفی و حقوقی در مراجع ذیصلاح خواهد بود.

ثبت نام: فرآیندی است که به موجب آن در زمان پیوستن متقاضی به شبکه شاتل موبایل و جهت استفاده از خدمات ارائه شده توسط اپراتور، نام و مشخصات مشترک طبق اسناد هویتی و دستورالعملهای صادره و مفاد قرارداد احراز و در شبکه اپراتور ثبت شده و مشترک به واسطه ثبت نام در سامانه های مربوطه، به شبکه اپراتور متصل میشود.

فرم ثبت نام: عبارتست از فرمی ۲ برگی که توسط اپراتور تنظیم شده و جهت ثبت مشخصات مشترک به نمایندگی تحویل می گردد. این فرم می بایست به صورت الکترونیکی در پورتال نماینده و یا فیزیکی توسط متقاضی تکمیل گردد.

سیم کارت خام: عبارتست از سیم kartی که هیچ شماره ای از قبل به آن تخصیص داده نشده و بر اساس انتخاب شماره توسط سیستم یا با هدف تعویض سیم کارت به مشتری ارائه میگردد.

شبکه مجازی اختصاصی (VPN): برنامه ای می باشد که به منظور دسترسی توزیع کنندگان و نمایندگان به پورتال های داخلی مربوطه شاتل موبایل باید بر روی سیستم خود نصب نمایند و با شناسه کاربری و کلمه عبور ارائه شده توسط شاتل موبایل به شبکه اپراتور متصل شوند.

شناسه کاربری و رمز عبور پورتال فروش شاتل موبایل: عبارت است از شناسه کاربری که نماینده مجاز می تواند با در اختیار داشتن آن به پورتال فروش و خدمات شاتل موبایل که جهت ثبت نام متقاضیان و ارائه خدمات به مشترکین می باشد مراجعه نماید. (لازم به ذکر است که شناسه کاربری و کلمه رمز واحد بوده و هر کاربر (نماینده) مسئولیت حفظ آن را شخصاً برعهده دارد و در صورت انتشار و سوء استفاده مسئولیت و عواقب آن بر عهده ایشان می باشد.) نماینده موظف است فقط در آدرس اعلام شده به اپراتور از شناسه کاربری خود استفاده نماید.

پست الکترونیک فروشندگان: عبارت است از درگاه ارتباطی توزیع کننده، نماینده و اپراتور از طریق پست الکترونیک که در حال حاضر در سیستم شاتل موبایل به ثبت رسیده است و یکی از کانالهای ارتباطی شاتل موبایل با توزیع کننده و نمایندگان خواهد بود.

از آنجائیکه کلیه اطلاعیه ها، بخشنامه ها و آموزش پروسه های کاری جدید و تبلیغات محصولات جدید تنها از سه طریق پیام کوتاه به سیم کارت پورتال، پست الکترونیکی و پورتال نمایندگی (POS) در اختیار توزیع کننده و نمایندگان مجاز قرار می گیرد، نماینده موظف است به صورت روزانه کانالهای مذکور را چک نماید. سامانه ارتباط مستقیم با واحد فروش: نمایندگان و توزیع کنندگان می توانند در پورتال فروش شاتل موبایل قسمت تیکت مشکلات درخواست خود را جهت بررسی ارسال نمایند.

فصل دوم: چگونگی ارائه خدمات

۱ - فروش محصولات:

کلیه نمایندگان و توزیع کنندگان موظف به فروش محصولات به قیمت مصوب و درج شده بر روی محصول می باشند. در مورد محصولات فصلی و طرح های تشویقی، تغییرات قیمتی از طریق بخشنامه و یا جراید در رسانه های عمومی اطلاع رسانی شده و قیمت های اعلام شده ملاک عمل خواهد بود.

۲- ثبت نام سیم کارت:

نمایندگان مجاز و یا توزیع کنندگان در ثبت نام مشترکین موظف به رعایت موارد ذیل می باشد:

۱) کاربر (نمایندگان مجاز، توزیع کنندگان) باید با دریافت اصل مدارک شناسائی معتبر، هویت هر متقاضی را در زمان خرید و تحویل سیم کارت به صورت حضوری احراز نموده و یک کپی خوانا از مدارک شناسایی وی را اخذ و ممههور به مهر فرو شگاه، و امضاء مشترک نموده و به شرکت شاتل موبایل از طریق بارگذاری در پورتال فروش ارسال نماید.

تذکرات:

- مشتری برای خرید و ثبت نام به محل نماینده مراجعه مینماید و بعد از احراز هویت کامل مشتری، ثبت نام انجام میگردد و سیمکارت تحویل شخص مشتری میگردد. ثبت نام با ارائه وکالت محضری و احراز هویت وکیل امکانپذیر می باشد. لازم به ذکر است نمایندگان مجاز و یا توزیع کنندگان می بایست از وکالتنامه رسمی وکیل یک کپی تهیه و در مدارک ثبت نامی مشترک نگهداری نماید.
 - نمایندگان مجاز و یا توزیع کنندگان بایستی فرم ثبت نام را جهت تکمیل امضاء مشترک در ذیل آن به متقاضی تحویل داده و پس از امضای آن توسط متقاضی، یک نسخه فرم ثبت نام را به وی تحویل دهد و یک نسخه آن را به شرکت شاتل موبایل از طریق بارگذاری در پورتال فروش ارسال نماید و نسخه اصلی را نزد خود، بایگانی نماید.
 - نمایندگان مجاز و یا توزیع کنندگان، مسئول صحت تکمیل مراحل احراز هویت و ثبت نام بوده و پاسخگو خواهد بود.
 - در صورتیکه نمایندگان مجاز، توزیع کنندگان و یا کارمندان آنها سیم کارتی را به نام فرد دیگری و یا به نام های مستعار، غیر معمول، مبهم، نامشخص و یا بدون حضور مالک سیم کارت و احراز هویت او، ثبت نام نمایند، علاوه بر اعمال محدودیت های لازم از سوی اپراتور، در برابر مراجع قانونی و نظارتی نیز مسئول و پاسخگو خواهند بود.
 - انجام مراحل ثبت نام رایگان بوده و کاربر (نمایندگان مجاز، توزیع کنندگان) نباید از متقاضی مبلغی را اخذ نماید.
 - در زمان مسدود بودن پورتال، نمایندگی به هیچ عنوان حق فروش سیم کارت و ارائه آن به دیگر نمایندگان جهت ثبت نام را ندارد.
 - نماینده به هیچ عنوان حق فروش سیم کارت و ارائه آن به دیگر نمایندگان در نقاط غیر از مواضع مورد توافق، جهت ثبت نام را ندارند.
 - کلیه مسئولیت های حقوقی و کیفری ناشی از عدم رعایت دستورالعملهای ابلاغ شده و عدم احراز هویت و نواقص ثبت نام و مدارک و آثار و توالی ناشی از آن متوجه توزیع کننده و نمایندگی خواهد بود.
- ۲) توزیع کننده و نماینده مکلف می باشند به محض تکمیل مراحل ثبت نام و قبل از تحویل سیم کارت، آن را در پورتال ثبت نام مشترکین شاتل موبایل، به نام شخص خریدار ثبت نماید و اسکن مدرک شناسایی معتبر و فرم ثبت نام را در قسمت مربوطه بارگذاری نموده و مراحل ثبت نام را در همان روز تا انتها به انجام برساند، لذا ارجاع خریدار به دیگر نمایندگی ها و یا امتناع نمایندگان، توزیع کنندگان و کارمندان آنها از ثبت نام به هر دلیل تخلف محسوب می گردد.
- تبصره: اخذ و ثبت و ضبط آدرس و محل اقامت دائم یا موقت متقاضی، شماره شناسایی صحیح و معتبر، تاریخ تولد (بالای ۱۸ سال)، شماره پلاک، کدپستی دقیق، تلفن ثابت، تلفن همراه، ایمیل، شغل و تحصیلات متقاضی، در زمان ثبت نام الزامی است. جهت ارتباط دقیق با مشتریان، توزیع کننده میبایست به اطلاع مشتری برساند که تمامی کانالهای ارتباطی او باید به دقت معرفی شده و مبنای ارتباط با وی قرار خواهد گرفت.

۳- مراحل تعویض سیم کارت:

مراحل انجام جایگزینی سیم کارت بوسیله نمایندگی و توزیع کننده :

- مراجعه حضوری مالک و همراه داشتن مدرک شناسایی معتبر؛
- کنترل وجود کپی مدرک شناسایی مشترک در سامانه مدیریت اسناد شاتل موبایل؛
- پس از احراز هویت، مشترک را در پورتال فروش و خدمات تایید می نماید.
- وضعیت مدرک شناسایی مشترک را بررسی نموده و از وجود آن اطمینان حاصل می نماید.
- مدارک شناسائی مشترک را جهت احراز هویت وی ملاحظه می نماید.
- در صورت عدم وجود کپی مدرک شناسایی در سامانه مدیریت اسناد، کاربر کپی مدرک شناسایی معتبر را از مشترک اخذ نموده و بر اساس دستورالعملهای صادره برای شرکت ارسال می نماید.

۴- تغییر مالکیت

نماینده مکلف است در صورت تقاضای مالک فعلی سیم کارت برای تغییر مالکیت، در حضور خریدار (مالک جدید) مدارک قید شده در این ماده را کنترل و طبق روال مذکور در این ماده، مالکیت سیم کارت را تغییر دهد.

۱. موارد لازم جهت تغییر مالکیت سیم کارت:

- اصل مدرک شناسایی معتبر مالک فعلی سیم کارت و خریدار.
- حضور مالک و خریدار در محل.
- روشن و فعال بودن سیم کارت در زمان تغییر مالکیت.

۲. مراحل انجام تغییر مالکیت:

- احراز هویت مالک سیم کارت و خریدار
- تکمیل و امضای فرم تغییر مالکیت توسط مالک و خریدار

نماینده میبایست مدرک شناسایی معتبر را از طرفین معامله اخذ و هویت آنها را احراز نماید و پس از تکمیل فرم تغییر مالکیت توسط مالک فعلی و خریدار، کپی مدارک شناسایی طرفین را به همراه فرم تغییر مالکیت به آدرس ایمیل grp-shm-sales@shatel.ir ارسال و یک نسخه از مدارک را در فروشگاه نگهداری نماید.

۵ - فروش اعتبار (شارژ و بسته):

توزیع کننده و نماینده موظف است تا انواع شارژ و بسته ها را به قیمت مصوب اعلامی به فروش رساند. بدیهی است عدم رعایت قیمت مندرج تخلف محسوب شده و علاوه بر برخورد قراردادی با متخلف وفق مقررات این دستور العمل، توزیع کننده و نماینده شخصاً پاسخگوی مراجع قانونی، نظارتی و اشخاص ثالث خواهد بود. چنانچه مشتری درخواست دریافت شارژ الکترونیکی به صورت رمزدار داشته باشد، کاربر موظف است نسبت به چاپ کد بر روی کاغذ و تحویل آن به مشتری اقدام نماید. لازم به ذکر است در صورت مخدوش شدن، فاش شدن و یا به هر دلیل استفاده شدن کد شارژ قبل از فروش، به گونه ای که مصرف کننده قادر به استفاده از آن نباشد، مسئولیت آن بر عهده نماینده و یا توزیع کننده می باشد. لذا فروشنده می بایست حداکثر تلاش خود برای حفاظت از فاش نشدن کد تا قبل از رسیدن به دست مشتری و یا مصرف کننده را بنماید.

فصل سوم: تخلفات و جرائم نماینده و توزیع کننده

عدم اجرای مفاد قرارداد و دستورالعملها و بخشنامه های ابلاغی، تخلف نماینده و توزیع کننده محسوب و با وی طبق مفاد قرارداد و سایر قوانین و مقررات لازم الاجرا برخورد خواهد شد. علاوه بر این توزیع کننده و نماینده متخلف بایستی از عهده کلیه خسارات وارده به شرکت شاتل موبایل برآید.

تخلفات و تعاریف و جرایم آنها:

۱- تخلفات در ثبت نام و احراز هویت:

کد ۱-۱: ثبت نام، تغییر مالکیت یا صدور بسته بازگشت و فروش سیم کارت، بدون اطلاع مالک و یا بدون پیروی از فرایند احراز هویت، جریمه: در صورت بروز یکی از این تخلفات و محرز شدن آن برای شاتل موبایل، دسترسی پورتال عامل فروش متخلف بلافاصله مسدود خواهد گردید و بازگشایی تنها در صورت اثبات خلاف قضیه و صلاحدید مسئولین ذیربط در شرکت شاتل موبایل، پس از گذشت مدت ۳۰ روز امکان پذیر خواهد بود.

۲- تخلفات درخواست نمایندگی و ایجاد دسترسی

کد ۱-۲: در صورتی که دو شخص متفاوت درخواست اخذ نمایندگی با دسترسی های مجزا در محل یکسان داشته باشند، جریمه: در صورت بروز چنین شرایطی و محرز شدن تخلف، سریعاً دسترسی نماینده متخلف مسدود و فقط به مالک اصلی فروشگاه و یا مالک جواز کسب (به تشخیص شاتل موبایل)، دسترسی پورتال ارائه می شود. در صورتیکه تخلف مذکور در شرایطی رخ دهد که در مکانی نمایندگی وجود داشته باشد و مجدداً شخص جدیدی با همان آدرس درخواست نمایندگی ارائه دهد، دسترسی فرد اول نیز به مدت ۲ هفته مسدود می گردد.

۳- تخلفات جعل سند:

کد ۱-۳: جعل سند، دست بردن در سند یا سند دستنویس شده (هر گونه دستنویس در مدرک اصلی یا کپی اسکن شده مدارک شناسایی به وسیله قلم حتی به منظور پررنگ نمودن اطلاعات به مثابه جعل سند انگاشته شده و با توزیع کننده و نماینده متخلف برخورد خواهد گردید.) جریمه: در صورت بروز این تخلف دسترسی پورتال عامل فروش مسدود گردیده و تنها در صورت ارائه سند اصلی و عدم مغایرت با سند ثبت شده در سیستم شاتل موبایل، با صلاحدید مسئولین ذیربط قابل بازگشایی خواهد بود.

۴- تخلفات گران فروشی:

کد ۱-۴: دریافت وجه در ازای ثبت نام سیم کارت.

کد ۲-۴: گران فروشی، فروش محصولات شاتل موبایل بالاتر از قیمت مصوب و اعلام شده.

جریمه کلیه موارد: در صورت محرز شدن تخلف به عامل فروش متخلف تذکر داده خواهد شد و در صورت تکرار تخلف بیش از ۲ بار پورتال به مدت ۳۰ روز مسدود خواهد گردید.

۵- موارد خطا که نیازمند اخطار کتبی و شفاهی هستند:

کد ۱-۵: فحاشی و بی حرمتی به بازدیدکننده.

جریمه: در صورت بروز این تخلف تذکر کتبی به عامل متخلف داده خواهد شد و در صورت تکرار و عدم توجه به اخطار، پورتال عامل فروش به صورت دائم مسدود خواهد گردید.

کد ۲-۵: گم کردن، خارج کردن از فروشگاه و یا تحویل ندادن تجهیزات ارائه شده به اپراتور.

جریمه: در صورت بروز این تخلف پرداخت کمیسیون عامل فروش متخلف و پورتال وی تا تسویه کامل مبلغ تجهیزات مسدود خواهد گردید .

۶- عدم اطلاع رسانی به موقع به شاتل موبایل در صورت بروز تغییر:

کد ۱-۶: تغییر مجوز کسب یا تغییر ماهیت کاری فروشگاه یا دفتر فروش

جریمه: در صورت غیر مرتبط بودن کاربری محل نمایندگی، دسترسی پورتال کاملا مسدود خواهد شد و در صورت مرتبط بودن کاربری، می بایست مجددا مراحل اداری اعطای نمایندگی طی شود، تا طی شدن و اتمام مراحل تحویل نمایندگی جدید، دسترسی قبلی مسدود خواهد ماند.

کد ۲-۶: تغییر مالک فروشگاه یا دفتر فروش

جریمه: دسترسی پورتال تا زمان ارائه درخواست مالک جدید وطی مراحل قانونی اعطای نمایندگی مسدود خواهد ماند.

کد ۳-۶: تغییر آدرس فروشگاه و یا دفتر فروش

جریمه: دسترسی پورتال تا زمان اعلام آدرس جدید و تأیید عامل فروش و بازدید مسئولین شاتل موبایل و تأیید ایشان، مسدود خواهد ماند.

۷- موارد عدم همکاری توزیع کننده و نماینده:

کد ۱-۷: تاخیر در تحویل مدارک و قراردادهای

جریمه: در صورت بروز این تخلف و محرز شدن آن برای شاتل موبایل، به عامل متخلف تذکر کتبی داده خواهد شد و در صورت تکرار و عدم توجه به اخطار، پورتال عامل فروش به مدت ۱ ماه مسدود خواهد گردید

کد ۲-۷: عدم رعایت استانداردهای شاتل موبایل در صورت ابلاغ استانداردهای ظاهری و تجهیزاتی

جریمه: در صورت بروز این تخلف و محرز شدن آن برای شاتل موبایل، ۲ با اخطار کتبی به عامل متخلف داده خواهد شد و همچنین درج نمره منفی و جریمه نقدی به ارزش ۵٪ کمیسیون همان دوره، که متعاقبا از آن کسر خواهد گردید، شامل حال عامل فروش می گردد.

کد ۳-۷: سوء استفاده و یا فروش اقلام تبلیغاتی

جریمه: در صورت بروز این تخلف، پرداخت کمیسیون عامل فروش متخلف، متوقف تا مبلغ تجهیزات تسویه گردد و همچنین جریمه نقدی معادل ۵٪ از کمیسیون همان دوره که متعاقبا از محل کمیسیون وی کسر خواهد گردید و پورتال وی تا تسویه کامل مبلغ تجهیزات مسدود خواهد ماند.

۸- موارد اخطار جهت مسدود نمودن پورتال فروش :

کد ۱-۸: توزیع کننده و یا نماینده، تجهیزات مورد نیاز و ارائه شده از جانب شاتل موبایل، جهت ثبت نام و انجام خدمات مرتبط شاتل موبایل را در فروشگاه نداشته باشد. و یا فروشگاه به هر دلیلی نیمه تعطیل باشد.

جریمه: در صورت بروز این تخلف پرداخت کمیسیون عامل فروش متخلف و پورتال وی تا تسویه کامل مبلغ تجهیزات مسدود خواهد گردید

کد ۲-۸: پلمپ شدن فروشگاه به دلیل تخلفات از طریق مراجع قضایی.

جریمه: در صورت بروز این تخلف پورتال عامل فروش مسدود گردیده و تا زمان ارائه نامه بازگشایی فروشگاه به حکم مراجع قضایی مسدود خواهد ماند.

کد ۳-۸: عدم ثبت نام سیم کارت برای مدت بیش از سه ماه در صورت باز بودن پورتال فروش.

جریمه: در صورت بروز این شرایط پورتال عامل فروش مسدود خواهد گردید و در صورت صلاحدید مسئولین شاتل موبایل بازگشایی خواهد گردید.

۹- اتمام خود به خود قرارداد :

کد ۱-۹: انصراف توزیع کننده و یا نماینده از نمایندگی فروش شاتل موبایل .

کد ۲-۹: بسته شدن و یا تعطیل شدن فروشگاه بیش از ۱ ماه .

کد ۳-۹: فوت شدن توزیع کننده و یا نماینده .

کد ۴-۹: قطع همکاری به دلیل دستور بخش حقوقی.

جریمه کلیه موارد: در صورت بروز این مورد، دسترسی پورتال عامل فروش به صورت دائم مسدود خواهد گردید.

فصل چهارم : کمیسیون

۱- جزئیات و مبالغ حق الزحمه بر اساس کارکرد :

در صورت فروش و ثبت نام محصولات شاتل موبایل در سیستم فروش (POS) کمیسیون فروش (مطابق پیوست مندرج در قرارداد) محاسبه و به نماینده، پرداخت میگردد.

نکته: اگر بسته یا طرحی به صورت جدید ایجاد گردد، در قالب بخش نامه به نماینده اعلام و کمیسیون های آن نیز مطابق بر آن، اطلاع رسانی و برای نماینده محاسبه و پرداخت (در صورت دریافت فاکتور) میگردد.

بعنوان مثال در ثبت نام و فروش سیمکارت:

سیم کارت به همراه شماره+ بسته آغازین = ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال

کمیسیون نماینده به ازای فروش و ثبت نام بسته فوق، ۱۰۰,۰۰۰ ریال میباشد که در هنگام فروش، به صورت آنلاین و در لحظه، لحاظ میگردد.

زمان و نحوه پرداخت حق الزحمه :

مبالغ حق الزحمه فروش مودم، به صورت ماهانه بر اساس گزارشات عملکرد و پس از تایید شاتل موبایل با دریافت صورتحساب (فاکتور) از نماینده یا توزیع کننده، به شماره حساب اعلام شده از سمت نماینده واریز خواهد گردید و از طریق پست الکترونیکی به ایشان اطلاع رسانی خواهد شد.

نحوه پیگیری در صورت عدم پرداخت :

در صورت عدم پرداخت کمیسیون ها پس از گذشت ۳۰ روز، نامه کتبی خود را به آدرس تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از پل صدر، بن بست اخوان پلاک ۳۸ شرکت شاتل موبایل، واحد مالی ارسال نموده و یا از طریق پرتال POS و در قسمت "تیکت مشکل" موارد را ثبت و اعلام نموده و یا با مرکز پشتیبانی نمایندگان (۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰) تماس حاصل نمایید.

ارسال مدارک مشترکین:

لازم به ذکر است بر اساس گزارش ارائه شده باید اصل مدارک دریافت شده از مشترکین به صورت ماهیانه به بازدیدکننده ارائه گردد. در صورت عدم ارائه مدارک طبق قوانین اجرائی تخلفات برخورد خواهد گردید.

۲- استانداردها

استانداردهایی که میبایست در زمان اعطای نمایندگی، توسط نماینده یا توزیع کننده، رعایت گردد:

فعالیت های مرتبط: مجوز نمایندگی فروش تنها برای شرکت ها و یا فروشگاه هایی صادر گردید که در زمینه های کاری مرتبط مانند دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر خدمات روستایی، موبایل فروشی ها، کافی نت ها و فعالیت می نمایند.

ابعاد و شکل ظاهری فروشگاه: محل نمایندگی می بایست فضای مناسب جهت قراردادن کلیه تجهیزات و سیم کارت ها و همچنین فضای کافی جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان حتی در زمان های پر ترافیک کاری را داشته باشد. فروشگاه باید مجهز به پیشخوان پذیرش و صندلی جهت استراحت مشتریان باشد.

تعداد افراد یا کارمندان فروشگاه و سطح تحصیلی: تعداد کارمندان فعال در نمایندگی بر اساس میزان فروش و استانداردهای مصوب سال قابل افزایش می باشد، شایان ذکر است میزان تحصیلات کارمندان نمایندگی و فروشندگان او نباید کمتر از دیپلم باشد.

تابلوی قرارداد مشترکین و ضوابط و شرایط استفاده از محصولات شاتل موبایل را به صورت خوانا و کامل بر روی آن نوشته شده باشد را در محل نمایندگی و در معرض دید عموم قرار دهد.

تجهیزات و اقلام تبلیغاتی که از جانب شاتل موبایل نزد وی به امانت سپرده شده است را به نحو مناسب نگهداری و استفاده نماید.

تجهیزات مورد نیاز:

PC, Scanner, Copy, Printer, ADSL