

04.12.2015

\_\_\_\_\_ А.Г. Елькин

## **П О Л О Ж Е Н И Е** **О Сервисных центрах TianDe**

*Целью настоящего Положения является регулирование основных организационных вопросов, связанных с открытием и деятельностью Сервисных центров TianDe и улучшением качества их работы.*

Организационно-правовые вопросы сотрудничества каждого отдельного участника системы бизнеса TianDe, а также основные понятия и термины, используемые в настоящем документе, указаны в Положении о системе бизнеса TianDe, а также в Приложениях к нему.

### **1. Общие положения**

**1.1. Сервисный центр (СЦ)** – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, осуществляющий дистрибуцию продукции под товарными знаками TianDe, обеспечивающий консультантов и потребителей полным ассортиментом продукции и печатных изданий TianDe.

а) Сеть Сервисных центров TianDe обеспечивает консультантам (агентам) возможность приобретать продукцию под товарными знаками TianDe в удобном для них месте. Взаимодействие СЦ и консультанта (агента) заключается в том, что Сервисный центр обеспечивает консультанта (агента) продукцией и услугами, а консультант (агент) осуществляет деятельность по привлечению к обслуживанию и обучению в СЦ других консультантов (агентов) и потребителей продукции.

б) Консультант, взаимодействующий с бизнес-сообществом TianDe и заключивший агентский договор с одним из Дилерских или Сервисных центров TianDe, обязан непосредственно влиять на увеличение и сохранение товарооборота СЦ. Для этого консультант (агент) по утвержденному с руководителем Сервисного центра плану участвует в событиях СЦ, проводит презентации бизнес-возможностей TianDe, привлекает новых консультантов и потребителей продукции TianDe.

с) Консультант вправе отказаться от личного участия в товарообороте Сервисных центров. В этом случае он может организовать свой собственный СЦ в соответствии с нормами данного Положения либо получать свое вознаграждение, начисленное Единым информационно-аналитическим центром Правообладателя, в согласованном с Правообладателем Сервисном или Дилерском центре в виде товара на сумму вознаграждения в ценах консультанта.

**1.2. Сервисные центры TianDe** подразделяются на две категории: Сервисный центр (СЦ) и Сертифицированный Сервисный центр (ССЦ). Статусы Сервисного центра и Сертифицированного Сервисного центра TianDe присваиваются по результатам специально проведенной процедуры. К работе ССЦ TianDe предъявляется ряд требований; для него предусмотрены специальные привилегии. Сертифицированный Сервисный центр TianDe должен иметь письменное разрешение (Сертификат) Правообладателя на использование системы бизнеса TianDe и реализацию продукции под товарными знаками TianDe.

Обычный Сервисный центр открывается по упрощенной процедуре. Нормы настоящего Положения одинаково распространяются на Сервисные центры и на

Сертифицированные Сервисные центры, за исключением специальных норм, прямо указывающих на различия между двумя категориями Сервисных центров.

- 1.3. Сертифицированный Сервисный центр, заключивший с Правообладателем договор франчайзинга (договор коммерческой концессии) и соблюдающий все условия этого договора, считается Дилерским центром TianDe.
- 1.4. Открытие Сервисного центра может быть инициировано Правообладателем и Дилерским центром TianDe. Открытие СЦ также может быть инициировано самостоятельным покупателем продукции TianDe, достигнувшем ранга Партнер в единой квалификационной системе маркетинг-плана TianDe и подтвердившим данный ранг в течение 2 месяцев. Допускается открытие СЦ консультантом, не достигнувшем ранга Партнер, при отсутствии на данной территории Сервисного центра.

Ежемесячные закупки консультанта, желающего открыть Сервисный центр, определяются специальным нормативным актом Правообладателя для конкретной территории.

Специальное требование к Сертифицированным Сервисным центрам: минимальный ежемесячный объем продаж продукции непосредственно консультантам и потребителям продукции TianDe (розничный товароборот) устанавливается специальным нормативным актом Правообладателя, действующим на определенной территории. В розничном товарообороте Сертифицированного Сервисного центра не учитываются оптовые продажи другим Сервисным центрам. Весь товароборот ССЦ должен в online-режиме, либо периодически, но не реже одного раза в сутки, выгружаться в базу данных Единого информационного центра Правообладателя.
- 1.5. Сертифицированный Сервисный центр имеет право инициировать процедуру присвоения ему статуса Дилерского центра при условии, если он выполняет все требования Положений о Сервисных и Дилерских центрах и если его торговый оборот равен или больше суммы, специально определенной для данной территории.
- 1.6. Сервисный центр TianDe приобретает продукцию у одного из Дилерских или Сервисных центров TianDe по своему усмотрению. При этом во внимание принимаются как условия оптимальной логистики, так и необходимость обеспечения равных условий для всех параллельных структур сети консультантов. Отношения Сервисных центров между собой, Сервисных и Дилерских центров как самостоятельных субъектов предпринимательской деятельности определяются договорными отношениями между ними в рамках действующего законодательства. Правообладатель рекомендует в этом случае договоры поставки, купли-продажи или комиссии.
- 1.7. Равные условия для параллельных структур сети консультантов обеспечиваются безусловным правом консультантов открывать собственные Сервисные центры для обслуживания собственных структур продаж при условии соблюдения всех установленных правил и процедур. В случае неудовлетворительного обеспечения Сервисного центра (вопросы ассортимента, доставки продукции, информации, скидки за объемы продаж, агентские вознаграждения и т. п.) руководитель СЦ вправе сменить поставщика или обратиться к Правообладателю для разрешения возникших трудностей.
- 1.8. Основной деятельностью Сервисного центра является обслуживание консультантов из одной ветки информационного спонсора, являющегося руководителем данного СЦ. В случае если на обслуживание других Сервисных центров (поставка товара) и на обслуживание консультантов из других веток приходится более 50% совокупного торгового оборота СЦ, Правообладатель может поставить вопрос о целесообразности существования подобного Сервисного центра.
- 1.9. Дилерский или Сервисный центр вправе отказать новому СЦ в обслуживании. В данном случае Правообладатель обязуется рекомендовать Сервисному центру иного поставщика.
- 1.10. Предоставление скидок, ценообразование:

а) Запрещено использовать складскую скидку для привлечения консультантов, в т. ч. рекламировать дополнительную скидку консультантам в целях их привлечения к обслуживанию в СЦ. Все акции, связанные со снижением цены консультанта, должны быть утверждены в обслуживающем Дилерском центре, специально уполномоченном на то Правообладателем;

б) Только реально существующие Сервисные центры вправе получать скидку на закупку продукции у своего поставщика – Дилерского или Сервисного центра. Недопустимо предоставление скидки несуществующим, виртуальным «Сервисным центрам»;

в) Цена продукции на витрине в Сервисном центре не должна быть ниже цены каталога;

г) Запрещена любая реклама о том, что в Сервисном центре кто-либо может купить продукцию по цене ниже цены каталога.

д) Правообладатель рекомендует: при регистрации нового консультанта на Сервисном центре, перед получением номера анкеты, новый консультант приобретает на СЦ продукцию по цене каталога на сумму не менее 20 Баллов. Разницу между ценой каталога и ценой консультанта по этой покупке Правообладатель рекомендует передать в виде вознаграждения непосредственному спонсору нового консультанта. Стоимость данной покупки в баллах входит в Личный Объем нового консультанта в месяц покупки.

1.11. Сертифицированный Сервисный центр имеет специальную привилегию: он располагается на территории, на которой не могут быть расположены другие Сервисные центры TianDe. Новый СЦ должен открываться в разумном удалении от существующего в данной местности ССЦ. Критерии разумной удаленности определяются Правообладателем. В общем случае это территория в радиусе 1 км от ССЦ.

Обычный Сервисный центр такой привилегии не имеет.

Удаленность СЦ от действующего в данной местности Дилерского центра TianDe определяется Правообладателем в каждом конкретном случае.

Если Сервисный центр получил статус Сертифицированного Сервисного центра, то расположенные рядом с ним действующие СЦ не должны менять место своего расположения, но вновь открывающиеся Сервисные центры должны соблюдать критерий разумной удаленности.

1.12. Количество Сертифицированных Сервисных центров в определенном регионе регулируется только критерием разумной удаленности. Количество обычных СЦ вне пределов разумной удаленности от ССЦ специально не ограничивается, но каждый СЦ обязательно должен быть зарегистрирован вышестоящим ДЦ. Незарегистрированный СЦ может быть в любое время закрыт по решению Правообладателя.

1.13. В своей работе Сервисный центр TianDe должен руководствоваться законодательством страны, на территории которой он осуществляет свою деятельность, настоящим Положением, Положением о системе бизнеса TianDe, предписаниями и ограничениями, наложенными Правообладателем.

## **2. Обязанности Сервисного центра**

2.1. Сервисный центр обязан иметь в наличии на своем складе весь ассортимент продукции, размещенный в каталоге для потребителей продукции TianDe, и рекламных материалов в достаточном количестве для бесперебойного обеспечения консультантов (агентов).

2.2. Руководитель Сервисного центра обязан обслуживать потребителей, консультантов (агентов) и лояльно относиться к партнерам по бизнес-сообществу TianDe (не

регистрировать в свою структуру продаж консультантов, ранее зарегистрированных в структурах других консультантов («переподписание»), выполнять все обязательства по отношению к своим клиентам, коллегам-консультантам и потенциальным консультантам). «Переподписание» в бизнес-сообществе TianDe строго запрещено и считается грубым нарушением системы ведения бизнеса.

- 2.3. Сервисный центр обязан обслуживать консультантов (агентов) независимо от их места в структуре продаж, а также фиксировать необходимую информацию о консультантах (агентах) и их закупках и передавать эту информацию в Единый информационно-аналитический центр TianDe в отчете установленной формы.
- 2.4. Отчет Сервисного центра о сумме баллов выкупленной консультантами продукции TianDe должен содержать достоверную информацию. Достоверной считается информация, отражающая реальную закупку консультантом продукции для последующей продажи потребителям или личного потребления. Случаи выявления фальсификации отчетов (расписание баллов не на тех консультантов, которые реально выкупили продукцию, расписание балловой стоимости продукции, фактически не проданной, и т. п.), а также фактов продажи продукта, не имеющего баллового наполнения, считаются грубым нарушением настоящего Положения. Правообладатель вправе проверить достоверность отчетности, в том числе без уведомления руководителя Сервисного центра. В случае выявления сфальсифицированных отчетов Правообладатель вправе пересчитать вознаграждение консультантов (агентов) по исправленным отчетам за прошедшие отчетные периоды, в том числе выборочно в отношении консультантов, допустивших фальсификацию. Дилерские и Сервисные центры обязаны учесть изменения расчетов при выплате вознаграждений в последующие месяцы.
- 2.5. При получении от Единого информационно-аналитического центра Правообладателя результатов расчетов по системе стимулирования продаж (бонусной ведомости) руководитель Сервисного центра обязан в полном размере выплатить вознаграждение консультанту (агенту) способом, соответствующим выбранной организационно-правовой схеме ведения бизнеса. Право консультанта (агента) получать вознаграждение в определенном СЦ, согласно п. 1.1. настоящего Положения, обусловлено его участием в товарообороте Сервисных центров. По общему правилу консультант (агент) получает вознаграждение в СЦ, в котором обслуживается наибольшая часть его структуры. По взаимной договоренности и при особых обстоятельствах (географическое положение, отсутствие собственной структуры в месте проживания и пр.) при согласовании с Правообладателем консультант (агент) может получать вознаграждение в Сервисном центре, выбранном по иному признаку. В этом случае у него возникает обязательство участвовать в товарообороте данного СЦ. Способы выплаты вознаграждения могут отличаться в разных странах в зависимости от действующего законодательства.
- 2.6. Сервисный центр обязан придерживаться единой ценовой политики, определяемой Правообладателем. Допускается дополнительная наценка на товар в отдельных регионах и странах в связи со сложностью доставки и получения разрешительных документов для продажи. Любое изменение цен должно быть согласовано с Правообладателем.

Сервисный центр обязан проводить акции, указанные Правообладателем в каталоге продукции и на официальном сайте корпорации.
- 2.7. Руководитель Сервисного центра не вправе допускать предвзятое и необъективное отношение к другим участникам бизнес-сообщества TianDe.

- 2.8. Руководитель Сервисного центра обязан честно, открыто и без преувеличений рассказывать потенциальным новым консультантам о возможностях, предоставляемых участием в системе бизнеса TianDe.
- 2.9. Сервисный центр обязан продвигать на рынке и реализовывать потребителям только продукцию и услуги с использованием товарных знаков TianDe. Если у руководителя СЦ имеются аффилированные физические или юридические лица, осуществляющие деятельность, явно конкурентную по отношению к системе бизнеса TianDe, то данный факт считается нарушением настоящего Положения.
- 2.10. Руководитель Сервисного центра обязан в согласованные сроки представлять всю необходимую отчетность и документацию уполномоченному Дилерскому центру (акт взаимозачета, отчет субагента об исполнении поручения по субагентскому договору, квартальную сверку, остатки на конец месяца, балловый отчет и т. п.). Периодичность представления отчетов по баллам – 1 раз в неделю.
- Сертифицированный Сервисный центр TianDe обязан иметь и использовать программное обеспечение, обеспечивающее постоянный ежедневный обмен данными с Единым информационным центром Правообладателя.
- 2.11. Руководитель Сервисного центра обязан уведомить Правообладателя при получении заказа на поставку товара от СЦ другого города.
- 2.12. Сертифицированный Сервисный центр должен быть оформлен и технически оснащен в соответствии с условиями, согласованными с Правообладателем. Требования к техническому оснащению ССЦ размещены на сайте Правообладателя. Место для работы в Сертифицированном Сервисном центре предоставляется консультантам (агентам) независимо от их места в структуре продаж TianDe.
- Место для работы консультантов из параллельных структур разных информационных спонсоров в обычном Сервисном центре предоставляется при наличии соответствующей возможности.
- Правообладатель вправе лишить Сертифицированный Сервисный центр статуса в связи с недостаточной технической оснащенностью.
- 2.13. Сервисный центр должен иметь удобный для консультантов и потребителей график работы.
- 2.14. Остаток товара в баллах на складе Сервисного центра не должен быть меньше 20% от его среднего ежемесячного отчета о продажах в баллах за последние 3 месяца.
- 2.15. Правообладатель не несет ответственности за несоблюдение Сервисным центром действующего законодательства, обязательств перед покупателями, консультантами (агентами), другими Сервисными, Дилерскими центрами и прочими юридическими и физическими лицами и организациями, но вправе при наличии таких нарушений отозвать у нарушителя разрешение Правообладателя на использование системы бизнеса TianDe и реализацию продукции под товарными знаками TianDe.

### **3. Присвоение статуса «Сервисный центр» и лишение статуса «Сервисный центр»**

- 3.1. Для регистрации Сервисного центра претендент должен представить Дилерскому центру – потенциальному поставщику – следующие документы:
- 3.1.1. заявление на имя Правообладателя о намерении открыть Сервисный центр;

- 3.1.2. свидетельство о государственной регистрации в качестве субъекта хозяйственной деятельности;
- 3.1.3. планируемое расположение Сервисного центра;
- 3.1.4. личное письменное согласие с условиями работы в рамках системы ведения бизнеса TianDe в виде личной подписи «Ознакомлен» на распечатанном экземпляре Положения о системе бизнеса TianDe и Положения о Сервисных центрах TianDe.

Претендент на открытие Сертифицированного Сервисного центра должен дополнительно представить:

- 3.1.5. планируемую техническую оснащенность Сертифицированного Сервисного центра;
- 3.1.6. бизнес-план развития Сертифицированного Сервисного центра на 1 год с разбивкой по месяцам;
- 3.1.7. план рекламных и маркетинговых мероприятий (PR-кампания);

3.2. Подписывая заявление с просьбой об открытии Сервисного центра, претендент осознает, что он лично несет все предпринимательские риски, что Дилерский центр или Правообладатель не являются гарантом успешного функционирования СЦ и что претенденту предоставляются лишь возможности, имеющиеся в системе бизнеса TianDe. Реализация данных возможностей является плодом усилий его самого и привлеченных им партнеров по бизнесу.

3.3. Окончательное решение об организации Сервисного центра принимает руководитель Дилерского центра TianDe в течение 7 рабочих дней.

3.4. Разрешением на работу Сервисного центра является письменное или электронное уведомление руководителя Дилерского центра.

Сертифицированному Сервисному центру TianDe вручается специальный документ – Сертификат Правообладателя на использование системы бизнеса TianDe и реализацию продукции под товарными знаками TianDe. Сертификат направляется Юридическим департаментом Правообладателя руководителю Сертифицированного Сервисного центра TianDe по почте или вручается лично. Срок вручения Сертификата – в течение 3 месяцев с момента принятия решения и при реальном подтверждении претендентом утвержденных планов развития.

3.5. Инвестиции в открытие Сервисного центра (аренда помещения, ремонт, покупка оборудования и пр.), произведенные претендентом до получения им разрешения, не могут быть рассмотрены как основание для получения разрешения и осуществляются исключительно под ответственность претендента.

3.6. После получения разрешения на открытие Сервисного центра в определенном месте претенденту предоставляется 1 месяц на реализацию данного разрешения и непосредственное открытие СЦ. По истечении этого срока разрешение теряет силу. В таком случае заявление на открытие Сервисного центра в данном месте может быть принято у другого претендента.

3.7. Лишение статуса «Сертифицированный Сервисный центр» производится путем отзыва Сертификата официальным письмом Правообладателя. Лишение статуса «Сервисный центр» производится путем письменного уведомления руководителя СЦ от Правообладателя. В случае лишения статуса «Сервисный центр» его бывший руководитель обязан немедленно прекратить использование товарных знаков и системы бизнеса TianDe.

#### **4. Материальные привилегии и ответственность Сервисных центров**

4.1. Складская скидка для Сервисного центра определяется специальным нормативным актом Правообладателя, действующим на определенной территории.

При нарушении порядка открытия Сервисного центра, невыполнении обязанностей и правил работы СЦ, указанных в настоящем Положении, Правообладатель имеет основания лишить Сервисный центр права пользования товарными знаками TianDe и системой ведения бизнеса TianDe, приостановить или исключить участие руководителя Сервисного центра в Единой системе стимулирования продаж (Маркетинг-плане TianDe), а также обратиться в компетентные органы с заявлением о пресечении незаконного использования товарных знаков TianDe.

#### **5. Интернет-магазины и магазины розничной торговли**

5.1. Продажа продукции под товарными знаками TianDe в интернет-магазинах осуществляется строго по цене, рекомендованной Правообладателем, то есть по цене, указанной в каталоге продукции TianDe, выпускаемом для потребителей продукции, или выше нее.

5.2. Организация интернет-магазина возможна только при согласовании с Правообладателем.

5.3. Правообладатель запрещает реализацию продукции под товарными знаками TianDe в интернет-магазинах, в ассортименте которых присутствует продукция под иными товарными знаками.

5.4. Правообладатель запрещает реализацию товаров под товарными знаками TianDe в магазинах и иных пунктах розничной торговли, если данные места продаж не зарегистрированы как Сервисные центры TianDe. Правообладатель вправе обратиться в компетентные органы с заявлением о пресечении незаконного использования товарных знаков TianDe в данных пунктах торговли.