

بسمه تعالی

دستورالعمل اجرائی توزیع و فروش محصولات ایرانسل و ارائه خدمات ذیربط

این دستورالعمل در ادامه اجرائی قراردادهای منعقد شده فیما بین و در راستای تنویر دستورالعملهای ابلاغی قبلی تهیه و تنظیم و جهت اجرا به کلیه توزیع کنندگان و فروشندگان طرف قرارداد با شرکت ایرانسل ابلاغ می گردد.

فصل اول: کلیات و تعاریف

الف: مقدمه

هدف: اجرائی صحیح و کامل مفاد قراردادهای فیما بین در راستای حفظ حقوق شرکت، مشترکین و اشخاص طرف قرارداد و شفاف سازی روابط فیما بین.

ب: مفاهیم؛

اپراتور یا ایرانسل: شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل (سهامی خاص)

توزیع کننده: عبارت است از شرکت، موسسه یا هر شخص حقوقی یا حقیقی که جهت شناسایی و انعقاد قرارداد با فروشندگان جزء و توزیع محصولات اپراتور توسط فروشندگان با اپراتور قرارداد منعقد نموده است.

فروشنده: شخص حقیقی یا حقوقی است که جهت ارائه محصولات اپراتور به مشترکین با توزیع کننده و اپراتور قرارداد منعقد کرده است.

مشترک: هر فرد حقیقی یا شخص حقوقی که بموجب قرارداد با دارنده پروانه، در قبال پرداخت عوض پول، مجاز به برقراری یا دریافت تماس از طریق شبکه موضوع پروانه میباشد به شبکه مزبور متصل شده و از اهلیت لازم برای طرف حساب قرار گرفتن در صورتحسابهای خدمات ارتباط همراه برخوردار باشد.

ثبت نام: فرآیندی است که به موجب آن نام و مشخصات مشترک طبق اسناد هویتی و دستورالعملهای صادره و مفاد قرارداد احراز و در شبکه اپراتور ثبت شده و مشترک به شبکه شرکت متصل میشود.

فرم ثبت نام: عبارتست از فرمی که توسط اپراتور تنظیم شده و جهت ثبت مشخصات مشترک به فروشنده تحویل می گردد (نمونه در پیوست شماره

شناسه کاربري و کلمه رمز (DRP & Password) : عبارت است از شماره اي که نمايندگان مجاز محصولات اپراتور مي توانند با در اختيار داشتن آن به سايت ايرانسل جهت ثبت نام مشترکين مراجعه نمايند. (لازم به ذکر است که شناسه کاربري و کلمه رمز واحد بوده و هر کاربر(فروشنده) مسئوليت حفظ آن را شخصاً برعهده دارد و در صورت انتشار و سوء استفاده مسئوليت و عواقب آن بر عهده ايشان مي باشد.)

بسته بازگشت: عبارت است از بسته اي که حاوي سيم کارت المثني مي باشد.

قرارداد: عبارت است از قراردادي که فيما بين فروشنده، توزيع کننده ويا اپراتور منعقد گرديده که شامل دستور العملهاي اجرائي، بخشنامه هاي ابلاغي اپراتور و ضمايم قرارداد مي باشد.

فصل دوم: چگونگي ارائه خدمات فروشنندگان

الف - فروش محصولات:

کليه فروشنندگان موظف به فروش محصولات به قيمت مصوب و درج شده بر روي محصول مي باشند. در مورد محصولات فصلي و طرح هاي تشويقي، تغييرات قيمتي از طريق بخشنامه و يا جرايد در رسانه هاي عمومي اطلاع رساني شده و قيمت هاي اعلام شده ملاک عمل خواهد بود.

ب - ثبت نام سيم کارت:

فروشنندگان در ثبت نام مشترکين موظف به رعايت موارد ذيل مي

باشند:

1) فروشنندگان بايستي با اخذ کارت ملي و يا گذرنامه (در مورد اتباع خارجي) ، هويت هر متقاضی را در زمان خريد و تحويل سيم کارت به صورت حضوري احراز نموده و یک کپی خوانا از مدارک شناسايي وي را اخذ و ممهور به مهر يا برچسب DRP نموده و به شرکت ايرانسل ارسال نمايند.

تذکر: متقاضی بايستي شخصاً براي تکميل مراحل ثبت نام مراجعه نمايد. ثبت نام به وکالت با ارائه وکالت محضري و احراز هويت وکيل امکانپذير مي باشد.

توضیح:

1) فروشنده بایستی فرم ثبت نام را جهت تکمیل و امضای مشترک در ذیل آن به متقاضی تحویل داده و پس از امضای آن توسط متقاضی یک نسخه از فرم ثبت نام را به وی تحویل دهد.

2) فروشنده مسئول صحت تکمیل مراحل احراز هویت و ثبت نام بوده و پاسخگو خواهد بود.

3) در صورتیکه فروشنده یا فروشندگان سیم کاردی را به نام فرد دیگری و یا به نام های مستعار، غیر معمول، مبهم و یا نامشخص ثبت نام نموده و یا بدون حضور مالک سیم کارت و احراز هویت او اقدام به تغییر مالکیت یا جایگزینی سیم کارت نمایند، علاوه بر اعمال محدودیت های لازم از سوی اپراتور، در برابر مراجع قانونی و نظارتی نیز مسئول و پاسخگو خواهند بود.

2) مدارک شناسایی معتبر فقط شامل موارد

ذیل میباشند:

1- اصل کارت ملی (افراد بالاتر از 18 سال)

2- اصل گذرنامه متقاضی (در مورد اتباع غیر ایرانی)

فروشنده مکلف است به محض تکمیل مراحل ثبت نام و تحویل سیم کارت، آنرا در پورتال ثبت نام مشترکین ایرانسل، به نام شخص خریدار ثبت نماید لذا ارجاع خریدار به دیگر فروشندگان و یا امتناع فروشنده از ثبت نام به هر دلیل تخلف محسوب می شود.

تبصره: اخذ و ثبت و ضبط آدرس و محل اقامت دائم یا موقت متقاضی در زمان ثبت نام الزامی است.

ج- صدور بسته بازگشت

• موارد لازم جهت جایگزینی سیم کارت:

1 - اخذ قاب (پوکه) سیم کارت و در صورتیکه قاب (پوکه) سیم کارت وجود نداشته باشد ارائه اقرارنامه محضری مبنی بر مفقودی یا سرقت پوکه و قبول نمودن کلیه مسئولیت های ناشی از آن توسط مشترک ضروری است.

2 - مراجعه حضوری مالک و همراه داشتن مدرک شناسایی معتبر؛

- 3- مشترکین دائمی (قبضی) لازم است تا قبل از انجام عملیات تعویض سیم کارت کلیه بدهی های معوقه خود را پرداخت نموده باشند.
- 4- کنترل وجود کپی مدرک شناسایی مشترک در سامانه مدیریت اسناد ایرانسل؛
- 5- دریافت بهای روز اعلام شده توسط ایرانسل جهت خرید بسته بازگشت یا بسته راه اندازی؛

• مراحل انجام جایگزینی سیم کارت بوسیله فروشنده :

1. فروشنده مشترک را در پورتال فروشندگان تایید می نماید.
2. وضعیت مدرک مشترک را در سامانه مدیریت اسناد بررسی نموده و از وجود آن اطمینان حاصل می نماید.
3. مدارک شناسایی مشترک را جهت احراز هویت وی ملاحظه می نماید.
4. در صورت عدم وجود کپی مدرک شناسایی در سامانه مدیریت اسناد، فروشنده، کپی مدرک شناسایی معتبر را از مشترک اخذ نموده و بر اساس دستورالعملهای صادره برای شرکت ارسال می نماید.
5. فروشنده لازم است تا در خصوص مشترکین دائمی (قبضی) قبل از پیگیری عملیات تعویض سیم کارت ، اطمینان حاصل نماید که کلیه بدهی های معوقه مشترک پرداخت شده باشد در غیر این صورت ، هر گونه اقدامی منوط به پرداخت بدهی معوقه می باشد.
6. فروشنده بایستی کپی قاب (پوکه) سیم کارت قدیم که ممهور به مهر یا برچسب فروشندگان می باشد را به همراه درج شماره سیم کارت اصلی مشترک در بالای سمت راست برگه و کپی کارت ملی مشترک را بر روی یک برگه A4 درج و به شماره 09630 فاکس نموده و یا فایل scan شده را به آدرس پست الکترونیکی simswap@mtnirancell.ir ارسال نماید. لازم به ذکر است کلیه برگه ها میبایستی ممهور به مهر DRP فروشنده باشد. (مطابق نمونه پیوست شماره 2) بدیهی است نگهداری اصل برگه مذکور توسط فروشنده الزامی است.
7. درج اطلاعات ضروری مالک شامل نام ، نام خانوادگی ، شماره شناسنامه ، آدرس کامل و کدپستی 10 رقمی و شماره تماس ثابت مشترک بر روی این برگه ضروری می باشد.
8. لازم به ذکر است که برچسب DRP می بایستی به صورت اصل باشد و اصلاح دستی و کپی قابل پذیرش نیست.

د- تغییر مالکیت

فروشنده 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.

• موارد لازم جهت تغییر مالکیت سیم کارت:

1. مدرک شناسایی معتبر مالک فعلی سیم کارت و خریدار.
2. حضور مالک و خریدار در محل کار فروشنده.
3. روشن و فعال بودن سیم کارت در زمان تغییر مالکیت.

• مراحل انجام تغییر مالکیت:

1. فروشنده هویت و مالکیت مشترک را در پورتال فروشندگان تأیید می نماید.
2. وضعیت مدرک هویت مشترک را در پورتال فروشندگان بررسی نموده و از وجود آن اطمینان حاصل می نماید.
3. در صورت عدم وجود تصویر مدرک شناسایی در سامانه مدیریت اسناد؛ کپی مدرک شناسایی معتبر را از مشترک اخذ نموده و از طریق فاکس به شماره 09630 برای شرکت ارسال نماید.
4. مدرک شناسایی معتبر را از طرفین معامله اخذ و هویت آنها را احراز نماید.
5. مشخصات مالک سیم کارت را در پورتال فروشندگان تغییر داده و مشخصات کامل خریدار را در پورتال ثبت نماید.
6. پس از نهایی شدن عملیات تغییر مالکیت سیم کارت و پیش از بستن صفحه مربوطه یک پیام کوتاه به سیم کارت مورد معامله ارسال خواهد شد که حاوی رمز بستن تغییر مالکیت میباشد. فروشنده پس از دریافت رمز از مالک فعلی سیم کارت آنرا جهت کامل شدن و بستن عملیات در سیستم وارد می نماید.
7. مدرک شناسایی خریدار را از طریق فاکس به شماره 09630 ارسال نماید.

ه - فروش اعتبار (شارژ)

- 1.. شارژ فیزیکی
- 2.. شارژ الکترونیکی

فروشنده موظف است تا کلیه کارتهای شارژ را به قیمت مندرج در روی آنها و شارژ الکترونیکی را به مبلغ درخواستی به فروش رساند. بدیهی است عدم رعایت قیمت مندرج تخلف محسوب شده و علاوه بر برخورد قراردادی با فروشنده متخلف وفق مقررات این دستور العمل؛ فروشنده شخصاً پاسخگویی مراجع قانونی، نظارتی و اشخاص ثالث خواهد بود.

تذکرات:

- 1- هیچ سیم کارتی قبل از احراز هویت و تکمیل مراحل ثبت نام فعال نشود.
- 2- 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 فروشنده مجاز سیم کارت خواهد بود.
- 3- واگذاری هر گونه سیم کارت هدیه و غیره بدون طی مراحل احراز هویت و ثبت نام به شرح دستورالعملهای ابلاغی، ممنوع بوده و مسئولیت های ناشی از عدم احراز هویت و نواقص مراحل و مدارک ثبت نام متوجه فروشنده خواهد بود.

فصل سوم: تخلف فروشندگان

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

• انواع تخلف و جرائم و پیامدهای متعلقه

تخلفات بر اساس نوع پیامدهای آن به شرح زیر می باشند:

1- تخلفاتی که به محض احراز آن توسط اپراتور؛ قرارداد فروشنده به صورت یکطرفه فسخ می شود.

- شروع و یا ارتکاب هر گونه جرم عمومی از قبیل کلاهبرداری و ... با سوء استفاده از امکانات شرکت و یا دسترسی های ایجاد شده توسط ایرانسل. تشخیص مورد توسط شرکت ایرانسل و با توجه به گزارشات یا شکایات واصله به شرکت انجام شده و تشخیص شرکت قطعی و نهائی بوده و غیر قابل اعتراض می باشد و در صورت فسخ قرارداد توسط ایرانسل فروشنده حق هرگونه اعتراضی را نخواهد داشت.

2- تخلفاتی که ارتکاب آنها در بار اول منجر به تعلیق یک ماهه قرارداد همکاری شده و در صورت تکرار قرارداد بصورت یکطرفه فسخ خواهد شد.

- عدم احراز هویت متقاضی و یا نقص مراحل و مدارک ثبت نام
- ثبت نام سیم کارت به نام شخص ثالث یا فرد یا افرادی که موجودیت حقیقی و یا حقوقی نداشته باشند.
- ثبت نام سیم کارت بدون دریافت مدارک لازم.
- صدور بسته بازگشت بدون حضور مالک یا با مدارک ناقص

- تغییر مالکیت بدون حضور طرفین و یا با مدارک ناقص
- عدم ارسال مدارک ثبت نام

3-تخلفاتی که ارتکاب آنها در بار اول منجر به تذکر کتبی، بار بعد تعلیق یک ماهه قرارداد و بار سوم فسخ قرارداد به صورت یکطرفه خواهد شد.

- عدم ثبت نام فوری سیم کارت به نام شخص خریدار به محض فروش سیم کارت و دریافت مدارک.
- گران فروشی محصولات ایرانسل، بدیهی است پاسخگوئی به مراجع قضائی و یا نظارتی مانند سازمان تعزیرات حکومتی به عهده شخص فروشنده متخلف می باشد.
- امتناع از انجام هر یک از تعهدات (مانند بدون قید حصر : عدم صدور بسته بازگشت یا ثبت سیم کارت) بدون توجیه قانونی و قراردادی.
- عدم همکاری در رابطه با استرداد تجهیزات امانی ایرانسل. توضیح اینکه تجهیزات داده شده توسط ایرانسل نزد فروشنده امانی بوده و به محض درخواست بایستی مسترد گردد. بدیهی است در صورت نیاز ایرانسل می تواند با مراجعه به مراجع قضائی نسبت به باز پس گیری تجهیزات مذکور اقدام نموده و کلیه هزینه های مترتبه (از جمله بدون قید حصر هزینه وکیل و ...) را نیز از فروشنده مطالبه نماید.

تبصره : در کلیه موارد فوق تا تعیین تکلیف نهایی تخلف فروشنده، حق الزحمه و دیگر مطالبات وی نزد ایرانسل نگهداری می گردد و در صورت ورود خسارت ایرانسل میتواند خسارات وارده را از تضامین و مطالبات فروشنده کسر و در صورت عدم تکافوء از سایر اموال فروشنده مطالبه و وصول نماید. بدیهی است تا زمانی که فروشنده خسارات وارده را جبران ننماید قرارداد وی با ایرانسل به حالت تعلیق در خواهد آمد.

تبصره : در طول مدتی که قرارداد معلق می باشد کلیه دسترسی های فروشنده قطع شده و فروشنده حق معرفی خویش به عنوان نماینده ایرانسل را نخواهد داشت. در صورت تخلف از این بند حسب مورد مدت تعلیق افزایش یافته و یا قرارداد به صورت یکطرفه فسخ خواهد شد.

**شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل
معاونت فروش و توزیع**

جرائم اپراتور با فروشندگان متخلف

ردیف	نوع تخلف		شرح تخلف	
	عنوان کلی	شرح تخلف	نوبت اول	نوبت دوم
1	ارتکاب جرم عمومی	فسخ و تعقیب کیفری و اعلام به مراجع قضایی	---	----
2	ثبت نام سیم کارت	به نام فرد یا افرادی که موجودیت حقیقی و یا حقوقی نداشته باشند شخص ثالث عدم رعایت نکات لازم و درج اطلاعات اشتباه بدون دریافت مدارک	فسخ	
3	بسته بازگشت	عدم رعایت نکات لازم	فسخ	
4	تغییر مالکیت	عدم رعایت نکات لازم	فسخ	
5	ثبت نام سیم کارت	امتناع غیر موجه	تعلیق یک ماهه	فسخ
6	گران فروشی	سیم کارت یا اعتبار	تعلیق یک ماهه	فسخ
7	امتناع از انجام وظایف	تعهد یا	تعلیق یک ماهه	فسخ