

## ПРАВИЛА И ТРЕБОВАНИЯ К ФРАНЧАЙЗИ

### Термины и определения

**Франшиза** – предоставление франчайзером франчайзи на возмездной основе и на оговоренный срок специальных условий на поставку товара/продукции франчайзера, использование его товарного знака.

**Франчайзер** - компания-владелец зарегистрированного товарного знака «Белфан» и «Wellige».

**Франчайзи** – индивидуальный предприниматели или юридическое лицо, заключившие договор франшизы с Франчайзером и выполняющие его условия.

**Внешний контроль** – комплекс мер, осуществляемых Франчайзером для контроля за соблюдением Франчайзи условий предоставления Франшизы. Франчайзи предоставляет права Франчайзеру сбор/получение/обработку/хранение информации, необходимо для осуществления такого контроля.

**Зона ответственности Франчайзи** – территория, определенная Франчайзером, на которой осуществляется коммерческая деятельность, направленная на выполнение условий Франчайзинга, только одного Франчайзи. Зона ответственности закрепляется за Франчайзи во Договоре франшизы.

**Договор франшизы** – договор, заключаемый Франчайзером с Франчайзи и содержащий условия по передачи франшизы. Договор должен быть составлен в письменной форме.

**Кандидат** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сообщившие Франчайзеру о своем желании заключить договор Франшизы.

**Минимальные требования** – требования к Франчайзи при невыполнении которых заключение договора Франшизы невозможно. При явлении таких фактов по уже заключенным Договорам франшизы, Франчайзер вправе в одностороннем порядке расторгнуть такой договор.

**Операционные требования** -- требования к Франчайзи, направленные на соблюдение Франчайзи высокого качества обслуживания, высокого качества товаров и продукции, высокой культуры и уровня клиентского сервиса.

**Аудитор** – сотрудник Франчайзера, осуществляющий проверку соответствия Франчайзи минимальным и операционным требованиям.

### Общие положения

Настоящие Правила не являются публичной офертой.

Настоящие Правила являются обязательными к применению Франчайзером и Франчайзи.

Нормативная и методическая документация, договоры, соглашения и иные документы, касающиеся предмета франшизы и отношений Франчайзера и Франчайзи не могут противоречить настоящему Положению.

Франчайзер и Франчайзи действуют как партнеры и должны прилагать усилия для недопущения конкуренции друг с другом.

По Договору франшизы Франчайзер предоставляют Франчайзи (не ограничиваясь):

- 1) Права на использование логотипа и фирменного стиля.
- 2) Особые условия на продукцию Франчайзера: скидки, условия оплаты, доставка и т.п.
- 3) Гарантия эксклюзивного права Франчайзи в зоне его ответственности по Договору франчайзинга.
- 4) Обучение персонала Франчайзи.
- 5) Программные продукты и консультации по их настройке.
- 6) Консультация и помощь в создании организации стенда, точки продажи.
- 7) Образцы материалов, макеты, каталоги и раздаточный материал.

#### **Требования к франчайзи**

Франчайзи (а также и Кандидат) должны удовлетворять следующим минимальным требованиям:

- 1) Франчайзи должен быть зарегистрирован в соответствии с требованием законодательства места предполагаемого осуществления его деятельности для целей коммерческой деятельности (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель).
- 2) Распоряжение на законных основаниях торговой площадью, не менее 40 м<sup>2</sup>, расположенной в Зоне ответственности Франчайзи.
- 3) Отсутствие процедуры банкротства.
- 4) Отсутствие неурегулированной задолженности по налогам и сборам, превышающей 10% от балансовой стоимости имущества Франчайзи.
- 5) Отсутствие открытых уголовных дел и/или судимостей у владельцев Франчайзи, лиц, принимающих решения и ключевых руководителей Франчайзи.

В случае если, в процессе исполнения Договора франшизы в отношении Франчайзи будут выявлены указанные выше факты, Франчайзи должен незамедлительно сообщить о таких фактах Франчайзеру.

В Договоре франшизы желательно включение дополнительных (операционных) требований к Франчайзи:

- 1) Соблюдение фирменного стиля и стандартов обслуживания: консультация, продажа, доставка, сборка, обработка рекламаций по продукции Франчайзера.
- 2) Требования к торговой площади.
- 3) Обороту Франчайзи и платежной дисциплине.

- 4) Соблюдение ограничения на продажу и экспонирование товаров иных марок и брендов, отличных от брендов БЕЛФАН и WELLIGE.
- 5) Квалификации персонала.
- 6) Соблюдении Франчайзи рекомендуемых Франчайзером розничных цен.
- 7) Неразглашению конфиденциальной информации.
- 8) Соблюдению зоны ответственности Франчайзи.

В случае нарушения Франчайзи Операционных требований в процессе исполнения Договора франшизы, Франчайзер вправе пересмотреть и/или изменить условия Договора франшизы. В любом случае, рекомендуется осуществить досрочную проверку выполнения всех требований к Франчайзи.

### **Контроль выполнения требований**

Контроль выполнения Франчайзи принятых на себя обязательств по Договору франчайзинга, а также соответствия требованиям настоящего Положения должен быть:

- 1) Постоянным (периодическим).
- 2) Открытым - Франчайзи должен знать об осуществлении такого контроля и участвовать в его осуществлении.
- 3) Внешним – силами Франчайзера.
- 4) Внутренним – силами Франчайзи.

Проверка соответствия Франчайзи требованиям Положения должна проводиться:

- 1) Один раз - на этапе рассмотрения заявки Кандидата на заключение Договора франшизы до его заключения.
- 2) Постоянно и периодически - на этапе осуществления Договора франшизы.

Франчайзи должен на постоянной основе осуществлять внутренний контроль соответствия требованиям Положения и Договора франшизы и предоставлять по запросу Франчайзера результаты такого контроля.

### **Система внешнего контроля над Франчайзи**

Внешний контроль ставит своей целью постоянное повышение качества и стандартов обслуживания, направленные на улучшение и развитие брендов БЕЛФАН и WELLIGE.

Внешний контроль состоит из:

- 1) Контроля отдельных показателей работы Франчайзи: удаленный контроль и очный аудит;
- 2) Обучение персонала Франчайзи: как силами Франчайзера, так и силами Франчайзи. Обеспечение необходимыми для самостоятельного обучения материалами Франчайзи.
- 3) Сертификация (аттестация) персонала Франчайзи.

Обучение должно носить постоянный характер, как драйвер повышения качества обслуживания и профессионального роста персонала.

Франчайзер ведет список аттестованных сотрудников Франчайзи для дальнейшего оперативного контроля.

Внешний контроль может включать в себя данные внутреннего контроля, однако только после их проверки на объективность и адекватность.

Для целей осуществления внешнего контроля Франчайзи должен предоставлять Франчайзеру запрашиваемые последним документы и информацию.

В случае отказа Франчайзи от предоставления запрашиваемой Франчайзером информации и/или документов, а равно затягивание предоставления таких документов и/или информации, Франчайзеру следует рассматривать такие случаи, как несоответствие Франчайзи отдельным пунктам требований, по которым такая информация/документы не были предоставлены.

При осуществлении внешнего контроля рекомендуется периодический очный аудит торговых мест Франчайзи для их проверки соответствия требованиям Положений и Договору франшизы. Очный аудит рекомендуется проводить методом тайного покупателя. По результатам проверки аудитор должен ответить на следующие вопросы

- Соответствие торгового зала/подиума фирменному стилю;
- чистота и порядок;
- соблюдение сотрудниками норм этикета (приветливость, доброжелательность и т. п.);
- дисциплина;
- внешний вид сотрудников и соответствие фирменному стилю;
- выполнение сотрудниками стандартов работы, знание продукта и навыки продаж;
- навыки работы с клиентом,
- скорость обслуживания;

По результатам проведенного контроля ответственным сотрудником формируется Чек-лист, содержащий результаты такого контроля.

К чек-листу в обязательном порядке прикладываются документы (оригиналы или копии), подтверждающие отдельные элементы контроля. Если проводилась фото/видео съемка, то к материалам рекомендуется приложить электронный носитель информации, содержащий необходимые документы, либо, если организовано специальное электронное хранилище, ссылку на такое хранилище.

О результатах проверки ответственный сотрудник докладывает своему руководителю.