



МТС

розничная сеть



Инструкция для проведения проверки тайным покупателем



МТС

розничная сеть

Цель проверки



Цель

1. Объективно и в установленный срок оценить качество обслуживания клиентов в салонах сотовой связи, выданных Вам в задании.
2. Вам необходимо провести проверку в салонах тайно под видом обычного покупателя.
3. Предоставить качественный, строго соответствующий требованиям инструкции отчет, в течение **двух** календарных дней после аудита.

Результаты отчетов напрямую влияют на заработную плату сотрудников, поэтому Вы должны предоставить качественную, объективную и честную оценку, чтобы Компания могла использовать ее, эффективно улучшая обслуживание в салоне.

Важно

- Используйте верные анкеты. Оплачена будет только верные проверки.
- Совершайте визит лично и в одиночку, запрещено передавать проверку другому или брать с собой знакомых и родственников.
- Все проверки от начала проверки до прощания проходят тайно.
- Всегда будьте вежливы и корректны.



МТС

розничная сеть

Подготовка и внешний вид

Перед началом работы обязательно:

1

Прочтите инструкцию по проверкам до конца

2

Изучите анкеты и ее вопросы

3

Местонахождение салонов и маршрут

- Общайтесь с сотрудником не менее 7 минут. Но не более получаса.
- Время ожидания в очереди мериться с того момента, как вы в нее встали и до того момента, как сотрудник приступил к решению вашего вопроса.
- Если ожидание составило более 1 часа, покиньте салон, отметьте это в отчете в пункте «Приступил к решению вопроса в течении 10 минут», заполните пункты, которые удалось оценить. Обязательно укажите в анкете, что не получили обслуживание, консультацию.
- Отказ в обслуживании отмечайте в отчете в том случае, если сотрудник повторно отказался произвести действие с которым обратился аудитор (сменить тариф, произвести подключение и замену сим-карты и пр.). Необходимо обязательно во второй раз попросить о подключении услуги, только после повторного отказа покидайте салон.



МТС

розничная сеть

Виды обслуживания

Что нужно знать?

1. Рассчитайте сколько анкет вам нужно и распределите к какому салону какая анкета предназначена, в соответствии с обозначенными в задании легендой и видом проверки.
2. Перед началом проверок обязательно их распечатайте.
3. При себе необходимо всегда иметь паспорт, телефон и действующую сим-карту МТС, оформленную на Вас.
4. Все результаты проверки записывайте сразу после выхода из салона
5. Обращайте внимание на ценники. В салонах для проверок без раскрытия должно быть написано ЗАО «РТК», для проверок с раскрытием ООО, ИП, ЧП и тп.
6. Сканированную копию Анкеты по открытой проверке высылать вместе с отчетом! Без скана Анкеты отчет не будет принят!

Разные проверки и - разные анкеты

- Существуют проверки разного типа. Определите, исходя из задания, какие проверки вам нужно провести:
- **Без раскрытия.** Проверки собственных офисов - ЗАО «РТК», Комстар, конкурентов. Уходите из салона, как обычный покупатель, ничем себя не выдаете, не задаете сложных вопросов
 - **С раскрытием.** Проверки офисов дилеров (ИП, ООО, работающие под брендом МТС). После прощания раскрываетесь, сообщаете сотруднику: «Ваш салон только что прошел проверку по тайным покупателем, подпишите и поставьте печать в анкете».

В салонах офисов дилеров (ИП, ООО, работающие с вывеской МТС, где проводятся проверки с раскрытием, больше нет перерывов на обед. Но введены 15 минутные технические перерывы. Поэтому обязательно в случае если салон закрыт, к отчету приложить 2 фото с интервалом более 15 минут.

**МТС**

розничная сеть

Что нужно, чтобы получить **100 баллов**



Внешний вид ОП

В темное время суток оцените вывеску. Вывеска должна гореть.
 Оцените чистоту территории в радиусе трёх метров от салона.
 Обратите внимание на двери, окна, подоконники – они должны быть чистыми.
 Оцените освещение витрин, все освещение должно быть включено.
 В темное время суток освещение в офисе должно быть включено (все лампы должны гореть).
 Оцените чистоту витрин. они должны быть без пыли, следов рук, следов скотча.
 Оцените рабочие места специалистов - должен быть порядок, документы клиентов не должны находиться в открытом доступе, личные предметы сотрудников (расчески, кружки, косметика и т.п.) не должны находится на рабочих местах. **Основную поверхность пола, следы грязи оценивать не нужно.**



Клиенты и сотрудники

- Запомните количество клиентов, находящихся в салоне, обязательно точное число, включая Вас и количество сотрудников, работающих в салоне, их внешний вид.
- Запомните имя и фамилию сотрудника, проводившего консультацию; если консультирующих сотрудников было двое, запоминайте имена и фамилии обоих; обязательно в анкете следует описать сотрудников, Вас консультирующих (независимо от того был бейдж или нет): пол, рост, комплекция, возраст, цвет и длина волос, а также особые приметы, если есть (например, наличие очков).



Акция февраля

• **Nokia Lumia 635 за 5990 рублей**

Для ОП фиксированной связи рассказать о любой из действующих акции
 В остальных случаях в отчете (если рассказал о других акциях, а указанную не упомянул), ставим «0» и пишем что именно предложил сотрудник. Если совсем ничего не предложил дополнительно, также ставим «0» и отмечаем, что ничего предложено не было.



- Общайтесь с сотрудником не менее 7 минут. Но не более получаса.
- Время ожидания в очереди мерится с того момента, как вы в нее встали и до того момента, как сотрудник приступил к решению вашего вопроса.
- Если ожидание составило более 1 часа, покиньте салон, отметьте это в отчете в пункте «Приступил к решению вопроса в течении 10 минут», заполните пункты, которые удалось оценить. Обязательно укажите в анкете, что не получили обслуживание, консультацию.
- Отказ в обслуживании отмечайте в отчете в том случае, если сотрудник повторно отказался произвести действие с которым обратился аудитор (сменить тариф, произвести подключение и замену сим-карты и пр.).
- Необходимо обязательно во второй раз попросить о подключении услуги, только после повторного отказа покидайте салон.



МТС

розничная сеть

Подготовка и внешний вид

Иван



МТС
Лига
Чемпионов

Лучший
сотрудник

Бейдж должен быть пластиковый.

Бейдж “Лучший сотрудник“ имеют право носить победители Лиги Чемпионов

Бейдж “Лучший сотрудник розничной сети МТС. Большая игра“ имеют право носить победители мотивации Большая игра

Ксения

Лучший сотрудник
Розничной сети МТС



Бейдж для обычного ОП



Все сотрудники офиса продаж должны носить бейдж.

Правила размещения бейджа:

- Для униформы «кэжл» футболка поло и джинсы - бейдж носи справа, на уровне груди, строго в горизонтальном положении.
- Для униформы «класика» - бейдж носи слева, на уровне груди, строго в горизонтальном положении.

Бейдж для экспертного ОП

Во время консультации бейдж не должен быть закрыт волосами или элементами одежды. Для экспертных салонов бейжд удлиненный, серый, с логотипом МТС

С противоположной стороны может располагаться круглый значок того цвета с надписью красного цвета.

их видов:

- 1.настроить телефон;
- 2.Значок “МТС Деньги»
- 3.Получить безлимитный интернет
- 4.Говорить бесплатно;
- 5.Значок “Приведи друга“

У всех сотрудников значки должны отличаться друг от друга. 3-х значков на один салон не допускается. Если в салоне больше 3-х сотрудников, то значки дуолируются.





МТС

розничная сеть

Подготовка и внешний вид

Красный верх (рубашка, жилет, куртка с логотипом МТС);

Исключение, сотрудники «Комстар» и сотрудники Экспертных офисов. Они носят белый верх, черный низ.

Ремень: классический черного или коричневого цветов, только из кожи или кожзаменителя. Запрещено носить ремни других цветов, другой ткани и не должны из под поло топорщиться крупные бляхи

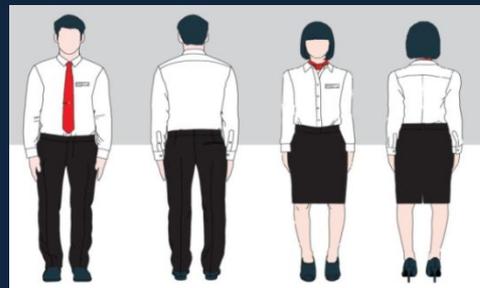
Низ: джинсы, классического вида(от светло-синего до темно-синего цвета), прямые по всей штанине, без искусственных потертостей, страз, дырок, без карманов на коленках, без цепей, молний, клепок, аппликаций и накладных карманов. Брюки запрещены.

Обувь: кроссовки и кеды однотонного черного цвета, с белыми или черными шнурками, закрытые туфли. В холодное время года допускается ношение зимних классических сапог (высота каблука не более 8 см, круглый мысок, голяшка не выше колена (под джинсы)) темного (чёрный/синий) цвета.

Ношение обуви с открытым носом запрещено!

Запрещается носить сапоги поверх джинсов и с юбкой.

Угги, валенки и другие разновидности сапог носить в офисе запрещено.



Униформа
для сотрудников
в экспертных ОП.



Униформа
для сотрудников
обычных ОП



МТС

розничная сеть

Виды обслуживания

Сценарии проверки

GSM :

Обратитесь к сотруднику: «Планирую приобрести телефон. Подскажите какой лучше выбрать.»

Нужно получить консультацию по телефонам.

Скажите сотруднику, что ваши главные требования к телефону: удобный доступ в интернет, почту, к социальным сетям.

Сотрудник должен выполнить следующие пункты алгоритма:

1. Предложил смартфон,
2. Продемонстрировал одну или несколько моделей

После консультации по телефону, необходимо подключить либо отключить через сотрудника любую на выбор бесплатную услугу из списка:

1. Запрет контента - запрещает СМС с коротких номеров. Подключается бесплатно, без абон. платы.
2. Баланс под контролем-10 коп в сутки. приходят сообщения после совершения платных действий на номере.
3. Ожидание\удержание вызова- позволяет принимать входящий звонок 2 линией, удерживать звонок в режиме ожидания и устраивать конференц. связь.
4. Запрет GPRS в роуминге- блокирует доступ интернет в роуминге.

Если сотрудник отказал в консультации по телефонам, предложил самостоятельно изучить витрину, настаивайте во второй раз на консультации.

Если сотрудник отказал во второй раз в консультации или к Вам не подошли более 30 минут, ставьте «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса».

Замена Sim-карты:

Необходимо обратиться к сотруднику: «Не работает Sim-карта. Замените». Необходимо иметь при себе паспорт.

Нужно, чтобы сотрудник выдал Вам Sim-карту с тем же номером, что у Вас был раньше.

Услуга предоставляется бесплатно.

Если сотрудник отказывается заменить Sim-карту, так как не работает компьютер или отказывается сделать это бесплатно, настаивайте во второй раз на бесплатной замене.

Если сотрудник отказал во второй раз в замене или к Вам не подошли более 30 минут, ставите «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса», в комментарии указывайте причину.





МТС

розничная сеть

Виды обслуживания

Сценарии проверки

Подключение Sim-карты:

Обратитесь к сотруднику: «Хочу приобрести Sim-карту». Необходимо иметь при себе паспорт.

Нужно, чтобы сотрудник продал и оформил на Вас Sim-карту.

Купите Sim-карту не дороже 150 руб. Рекомендовано тариф Супер мтс и Red Energy.

Необходимо настаивать на покупке Sim-карты за 150 руб, ссылаясь на цену на сайте.

Пункты «Предложил условия оказания услуг подвижной связи» и «Предложил прайс-лист» считаются выполненным, если сотрудник предложил их Вам, или спросил нужно ли для Вас их печатать. Выдавать не обязательно.

Если сотрудник отказал во второй раз в продаже или к Вам не подходили более 30 минут, ставите «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса», в комментарии указывайте причину (отказался подключить Sim-карту, или не продал по стоимости указанной на ценнике).

Информацию по стоимости приобретаемой сим карты необходимо смотреть на сайте , предварительно выбрав ваш регион http://www.mts.ru/mob_connect/tariffs/tariffs/

Сотрудник по сценарию подключение sim-карты должен спросить - **Какой аппарат у клиента, смартфон или телефон?** Если данный вопрос не был задан , необходимо в отчете в пункте «Задавал вопрос о выявлении потребности» поставить 0 (ноль).



МТС

розничная сеть

Виды обслуживания

Сценарии проверки

МНР. Переход от другого оператора

Только для салонов РТК.

Обратитесь к сотруднику: «Хочу перейти с <название другого оператора> на МТС. Расскажите, что для этого необходимо». До визита в офис продаж МТС, необходимо приобрести Sim-карту другого оператора стоимостью 50 руб. Необходимо иметь при себе **паспорт и 100 руб. наличными**.

Расходы на приобретение Sim-карты конкурента и на оплату услуги будут компенсированы.

Нужно, чтобы сотрудник принял заявление на переход и выдал вторую Sim-карту, на которую запишется Ваш номер при переходе на МТС.

Сотрудник должен проверить баланс, выдать временную Sim-карту МТС, на которую Вам нужно будет внести 100 руб. за услугу "Смена (переход) номера", оплатив либо через кассу, либо через терминал.

Итого у вас будет 2 Sim-карты: предыдущего оператора и МТС.

Переход может занять разное время, точная дата перехода будет указана на заявлении.

До перехода вы сможете пользоваться 2 Sim-картами, после перехода на Sim-карту МТС запишется Ваш номер.

В первый день после перехода невозможно пополнять баланс, об этом должен сообщить сотрудник.

Вам будет выдано заявление, регистрационная форма, чек. сохраняйте.

Sim-карту МТС чек и регистрационную форму сохраняйте для подтверждения визита.

Если сотрудник отказывается оформить переход, так как не работает компьютер или он не знает об услуге, настаивайте во второй раз на том, чтобы сотрудник принял заявление на переход.

Если сотрудник отказал во второй раз в оформлении перехода на МТС или к Вам не подходили более 30 минут, ставите «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса», в комментарии указывайте причину, которую озвучивал сотрудник.

**МТС**

розничная сеть

Золотая корона. Погашение кредита:

Необходимо обратиться к сотруднику: «Хочу совершить платеж по кредиту своего друга либо родственника. Просили доплатить срочно». Обязательно спросить размер комиссии сроки поступления платежа. **ПРИ СЕБЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО ИМЕТЬ ПАСПОРТ!**

Нужно озвучить банки «Тинькофф» или «ОТП БАНК». Сумма погашения 100-300 руб.

По пункту 12 "Решение вопроса клиента полностью" ставите 1 (выполнено) если, сотрудник спросил:

- Ваше ФИО. Назвать можете любое ФИО,

- Ваш номер телефона. Назвать можете любой номер,

Реквизиты для оплаты (необходимо выписать на листочек перед проверкой):

ОАО «ОТП Банк», БИК 044525311, Счет № 40817810000620002059 ФИО Заемщика: Арутюнова Наира Евгеньевна Комиссия 1%, мин 50 рублей

Кредитная карта Тинькофф - 5213 2437 7485 0901 (имя плательщика- называете свое имя)

Вам необходимо выполнить сценарий до момента оплаты. Во время проведения консультации обязательно спросите о размере комиссии и сроках поступления платежа. В момент выхода пречека сообщите, что будете оплачивать банковской картой. Т.к. это в нашей системе невозможно сотрудник отменит платеж и порекомендует вам прийти повторно с наличными. В таком случае проверка выполнена, по пункту «Решение вопроса» ставьте «1».

Во время проведения проверки Вам обязательно нужно спросить у сотрудника о размере комиссии и о сроках зачисления платежа.

Правильным ответом считается ответ «Без комиссии», а сроки зачисления до онлайн (сразу)» или «информация будет указана на пречеке». То есть сотрудник может не назвать точную комиссию, а объяснить где ее можно будет увидеть.

Если сотрудник требует больше реквизитов, чем есть у Вас или отказывает так, как не работает программа или отказывает без объяснения причин, настаивайте во второй раз на оплате.

Если во второй раз сотрудник отказал в погашении кредита, то ставьте 0 (не выполнено) по пункту 12 "Решение вопроса клиента полностью" . И прописываете в графе "Другое", что именно дополнительного спросил сотрудник.

Сотруднику нельзя спрашивать:

-Номер телефона заемщика (говорите что их несколько и вы не знаете какой указывать, если сотрудники настаивают на номере телефона заемщика- друга/родственника, говорите что спросите сейчас и уходите из офиса продаж)

-Паспорт при оплате кредитной карты Тинькофф(нет с собой, если сотрудник будет настаивать, говорите, что придете с паспортом - уходите)

-Паспортные данные при оплате кредитной карты Тинькофф (не помните на память, говорите, что придете с паспортом - уходите)

Какие нестандартные ситуации возможны?

1. Сотрудник вначале спросит способ оплаты. Про то что оплата картой надо сказать в конце, только после выдачи пречека. Так что, если сотрудник спросил первым вопросом способ оплаты, говорите «наличными», а при выдаче пречека, сообщайте, что оплатить можете только картой.

2. Сотрудник может провести платёж до выдачи пречека. Это ошибка сотрудника. Уходите из ОП, не вступая в спор – укажите это в отчете, ставьте «1» в пункте «Решение вопроса». Для подтверждения визита сохраняйте пречек, если сотрудник вам его отдал.



МТС

розничная сеть

Настройки телефона, приложений, зарядка :

Настройка производится только на смартфонах.

Обратитесь к сотруднику: «Хочу получить услугу <название одной услуги из списка>»

Выбираете одну услугу из списка:

1. Возврат устройства к заводским настройкам
2. Настройка антенны на карте с NFC
3. Помощь в регистрации на сайте Android Market/Samsung Apps/Ovi или HTC HUB
4. Стартовая настройка телефона (включает установку даты, времени, настройку профиля, будильника, языка)
5. Одно любое дополнительное приложение совместимое с устройством (при условии что приложение бесплатное и на номере есть трафик интернета)
6. Бесплатная настройка интернет и ммс (производится только на смартфонах).

Стоимость каждой услуги 199 руб (кроме настройки интернет и ммс). Для подтверждения и компенсации расходов - сохраняйте чек.

Сотрудник должен оказать услугу.

Если Вам отказали или сотрудник, настаивайте во второй раз на том, чтобы сотрудник оказал услугу.

Сотруднику необходимо дать свой мобильный телефон, чтобы он самостоятельно настроил на нем услугу!

Если сотрудник отказал во второй раз в оказании услуги или к Вам не подходили более 30 минут, ставите «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса», в комментарии указывайте причину, которую озвучивал сотрудник, укажите какую альтернативу предложил сотрудник в пункте «Альтернативное решение» (0890, другой салон и т.п.)

МТС услуги и опции. Добавление/удаление:

Обратитесь к сотруднику: «Хочу подключить/отключить услугу <название услуги из списка ниже>».

При себе необходимо всегда иметь паспорт, телефон и действующую сим-карту МТС, оформленную на Вас.

Выбираете одну услугу из списка:

1. **Запрет контента** - запрещает смс с коротких номеров. Подключается бесплатно, без абонентской платы. (Для открыты проверок не использовать!)
2. **Баланс под контролем** - 10 коп в сутки. приходят сообщения после совершения платных действий на номере.
3. **Ожидание/удержание вызова** - позволяет принимать входящий звонок 2 линией, удерживать звонок в режиме ожидания и устраивать конференц-связь.
4. **Запрет GPRS в роуминге** - блокирует доступ интернет в роуминге.

Если выбранная услуга не номере уже подключена, то обращаетесь к сотруднику с просьбой ее отключить.

Сотрудник должен подключить/отключить услугу на без данном номере.

Узнать список подключенных услуг можно по комбинации *152*2# вызов.

Если Вам отказали или сотрудник написал комбинацию для подключения/отключения услуги, но сам действие не осуществил, настаивайте во второй раз на том, чтобы это сделал именно сотрудник. Сотруднику необходимо дать свой мобильный телефон, чтобы он самостоятельно на нем настроил услугу!

Примеры фраз: «Мне нужно, чтобы вы здесь подключили», «Я не могу это сделать, я не понимаю как это работает» и т.п.

Если сотрудник отказал во второй раз в подключении/отключении услуги или к Вам не подходили более 30 минут, ставите «0» (не выполнено) в пункте «Решение вопроса», в комментарии указывайте причину, которую озвучивал сотрудник, укажите какую альтернативу предложил сотрудник в пункте «Альтернативное решение» (USSD команда *111#, интернет-помощник, 0890, другой салон и т.п.)



МТС

розничная сеть

Фото Офиса продаж



Фото_C504_г.
Тверь_05.01.2014_1
0:25.jpg

1. Обязательно сделайте не менее 2-х фотографий и сохраните чеки, талоны электронной очереди, регистрационные формы с проверки.
2. Для подтверждения факта проверки салона незаметно сфотографируйте салон до проверки и после проверки.
3. Разница во времени фото – не менее 15 минут
4. В названии фото указывайте код точки, населенный пункт, дату и время. Пример: Фото_P704_Аткарск_14.12.2014_15:10.jpg
5. Все доказательства осуществления проверок отправляются непосредственно на файлообменники ,
6. <http://f-bit.ru> <http://yadi.sk>
7. <https://drive.google.com>
8. Либо на почту координатору
9. **Качество предоставляемых документов должно быть читаемым!**
10. Для открытых проверок обязательно необходимо предоставить скан заполненного и подписанного сотрудником чек-листа.
11. Крайне важно - фото салона делайте правильно!
12. К фото прикладываете чеки и регистрационные формы, которые вам выдал сотрудник

При закрытом салоне к фото – особый подход.

Эти фото должны:

1. подтверждать отсутствие продавца
2. подтверждать статус закрытого салона (делайте фото закрытой двери, пустого рабочего места, выключенного света в окне, таблички о закрытии, либо ее отсутствие)
3. доказывать время проверки (на фото обязательно должна быть указана дата, н-р, цифровая. Если дата не выставляется – обязательно проверьте перед отправкой, чтобы в свойствах фото, вкладка «подробно», были дата и время съемки)
4. доказывать нахождение Вас именно у нужного салона (делайте фото издалека, фото таблички с адресом, фото окна).
5. Нужно сделать такие фото, чтобы было понятно, что салон закрыт и на продолжительное время.

000103536_Кострома_07.05.12_19-49.jpeg





розничная сеть

Мотивация



Премия

Лучшим аудиторам (два-три из каждого Региона) раз в месяц выдается премия до **2 000 рублей** каждому.

Для того, чтобы стать лучшим необходимо проверить не менее 10 салонов, давать наиболее насыщенные комментарии в отчетах, все отчеты заполнять согласно установленным требованиям.



Штраф

В случае, если не проверен хотя бы один салон или по нему не поступило от Вас отчета в срок, накладывается штраф 30% на всю ЗП за месяц.

Если отчеты неверно заполнены (неверное указано имя или спутаны салоны) или в них нет комментариев, накладывается штраф до 30% на всю ЗП за месяц.

Запрещено

- Распространять, передавать, сообщать, разглашать условия оплаты, материалы по проверке, результаты проверки, адресную программу и прочую информацию,
- имеющую отношение к аудиту.



МТС

розничная сеть

Мотивация

Оплата



Уважаемые коллеги! Оплата происходит на основании договора. Для заключения договора:

1. Скачайте по ссылке файлы для заполнения https://drive.google.com/folderview?id=0B5Zug_QJmvf0fm81VDdZTjFyMHlIR1FWSUNmOXlyMWppMnVrbGpjV1JNSHdlQWtgZ3pnYjQ&usp=sharing

2. Сделайте скан/фото паспорта(первый разворот и прописка) и пенсионного (зеленая карточка).

3. Заполните договор и приложение к договору.

4. Отправьте сканы договора и документов на почту regionmanager.RTK@open-com.ru

5. Распечатайте заполненный договор и приложение к договору поставьте подпись, отправьте оригинал распечатанный договор+приложение по адресу: 107061, г. Москва, Преображенская пл., д. 8, БЦ Прео 8 (блок А), 12 этаж
телефон для указания в накладной для курьерской службы +7-906-802-99-96
Для Баженовой Анастасии

По вопросам оформления документов обращаться к Анне Рыбаковой:
телефон: 8(343) 351-01-72
раб. моб.: +7-906-802-99-96
Arybakova@open-com.ru

Для компенсации затрат на проезд и оплаты Sim-карт и услуг - необходимо предоставить детализацию расходов в файле "Расчет вознаграждения" в течении 3х дней после окончания проверок. Оплата работ и компенсация затрат производится до 22-ого числа следующего месяца после проверок.

1. Все данные по проверке Вы предоставляете только своим координаторам и Ведущим специалистам отдела контроля качества обслуживания клиентов.
2. Ни при каких условиях Вы не должны общаться ни с сотрудниками салона, ни с кем либо другим о проверке и полученных результатах по аудиту, кроме Ведущих специалистов отдела контроля качества обслуживания клиентов и помощников Ведущих специалистов отдела контроля качества обслуживания клиентов .

Ответственность за сохранность данных несете Вы лично. В случае выявления нарушений на всю проверку накладывается штраф, договор расторгается



МТС

розничная сеть

ОТЛИЧНЫХ проверок,
ВЫСОКОГО качества
обслуживания!

