

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МАРКА»  
(АО «МАРКА»)

ПРИКАЗ

«18» сентября 2018 г.

№ 4а

г. Москва

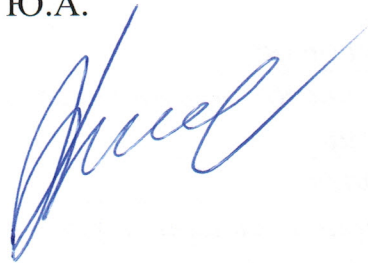
**«Об утверждении  
Инструкции по организации абонементного  
филателистического обслуживания в АО «Марка»**

В целях регламентирования порядка организации абонементного филателистического обслуживания в АО «Марка», а также повышения качества обслуживания постоянных покупателей

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 1 сентября 2018 г. Инструкцию по организации абонементного филателистического обслуживания в АО «Марка» (Приложение к настоящему приказу).
2. Руководителям коллективов филиалов АО «Марка» организовать абонементное обслуживание населения в соответствии с Инструкцией по организации абонементного филателистического обслуживания в АО «Марка».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за заместителем генерального директора по коммерции Мезенцевой Ю.А.


Генеральный директор



А.В. Адibeков

СОГЛАСОВАНО

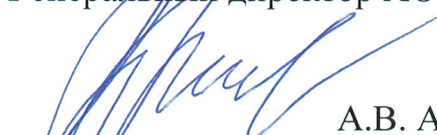
Заместитель руководителя  
Федерального агентства связи

  
В.В. Шелихов, 2018 г.

В.В. Шелихов

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «Марка»

  
А.В. Адibeков 2018 г.

А.В. Адibeков

## **Инструкция по организации абонементного филателистического обслуживания в акционерном обществе «Марка»**

### **1. Общие положения**

1.1. Абонементная система торговли в акционерном обществе «Марка» (далее – АО «Марка») предназначена для обеспечения членов Союза филателистов России и других физических лиц филателистической продукцией (далее – Продукция), выпускаемой АО «Марка».

1.2. Настоящая Инструкция по организации абонементного филателистического обслуживания в АО «Марка» (далее – Инструкция) устанавливает порядок оформления абонементов и получения филателистической продукции по абонементу в филиалах, регламентирует действия АО «Марка» по абонементному обслуживанию, а также устанавливает обязанности и ответственность АО «Марка» и физических лиц, обладателей абонементов.

1.3. В целях настоящей Инструкции используются следующие термины:

1.3.1. абонемент – документ подтверждающий право физического лица на приобретение Продукции в течение времени действия абонемента;

1.3.2. абонент – физическое лицо, имеющее право пользования абонементом.

1.3.3. прејскурант – документ, определяющий стоимость Продукции и утвержденный руководителем АО «Марка» или уполномоченным им лицом;

1.3.4. продукция – почтовые марки и блоки, маркированные почтовые конверты, маркированные почтовые карточки, каталоги, журналы «Филателия», марочные буклеты, сувенирные наборы;

1.4. Инструкция размещается на рабочих местах в филиалах и на сайте АО «Марка» для беспрепятственного ознакомления Абонентов.



## **2. Порядок оформления Абонемента**

2.1. Абонемент оформляется только на физическое лицо, является персональным, действителен для лица, указанного в абонементах и не подлежит передаче другому лицу. На физическое лицо может быть оформлен только один Абонемент.

2.2. По Абонементам гарантируется получение заказанной Абонентом продукции для пополнения филателистических коллекций.

2.3. Абонемент на очередной год оформляется в сентябре-октябре предшествующего года. Абонемент может быть оформлен в течение текущего года, при этом по нему гарантируется выдача Продукции, выпущенной не ранее чем через 45 дней с момента оформления абонемента.

2.4. Абонемент оформляется в филиалах АО «Марка» и действителен при наличии печати и подписи сотрудника филиала, выдавшего Абонемент.

2.5. Абонемент дает право на получение Продукции только в филиале, выдавшем Абонемент и наименование которого указано в Абонементах.

2.6. Срок действия Абонемента – 1 год, срок действия указывается в Абонементах.

2.7. Абонемент оформляется в письменном виде и состоит из двух частей – абонементная и контрольная карточки (приложения № 1 и № 2 к Инструкции).

2.8. Для оформления абонемента необходимо заполнить абонементную и контрольную карточки. Заполнение карточек осуществляется сотрудником филиала АО «Марка» и заверяется подписью Абонента. Абонементная карточка хранится у Абонента, контрольная карточка – в филиале АО «Марка».

2.9. Абонемент может быть аннулирован в любое время по письменному заявлению Абонента.

2.10. При оформлении Абонемента Абонент письменно подтверждает свое согласие на сбор, обработку и хранение своих персональных данных включая последующую передачу этих данных третьим лицам, в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

## **3. Порядок получения Продукции**

3.1. Абонементное обслуживание предполагает получение всей выпущенной Продукции (хронология) или тематических наименований по заявленной абонентом номенклатуре Продукции.

3.2. Абонементное обслуживание распространяется на Продукцию, планируемую к изданию в течение календарного года.

3.3. Информация о выпуске Продукции размещается на сайте АО «Марка» [www.rusmarka.ru](http://www.rusmarka.ru), уточнение информации осуществляется по

телефонам АО «Марка» (499) 254-57-90, +7 (495) 687-43-02 или в филиалах АО «Марка».

3.4. Абонементное обслуживание осуществляется бесплатно. Оплата Продукции, заказанной по Абонементу, производится в соответствии с действующими Прейскурантами в филиале при получении.

3.5. По Абонементу гарантируется получение:

3.5.1. художественных марок:

- отдельных марок – не более 5 листов;
- в листах уменьшенного формата, малых листах – не более 5 листов;
- в блоках – не более 5 блоков;
- в сцепках – не более 5 сцепок;
- в квартблоках – не более 5 квартблоков.

3.5.2. стандартных марок – только в составе годовых наборов или альбомов в год их выпуска;

3.5.3. маркированных почтовых конвертов – не более 5 конвертов одного вида;

3.5.4. маркированных почтовых карточек – не более 5 карточек одного вида;

3.5.5. марочных буклетов – не более 5 буклетов одного вида;

3.5.6. каталогов, журналов «Филателия» – не ограниченно;

3.5.7. сувенирных наборов – не более 5 наборов одного вида.

3.6. Срок хранения Продукции, подлежащей выкупу по Абонементу, составляет один календарный месяц со дня передачи Продукции на Абонемент. По письменному заявлению Абонента срок хранения Продукции может быть продлен на срок до трёх месяцев.

3.7. После истечения установленного срока хранения невыкупленная Абонентом Продукция передаётся в свободную продажу.

3.8. В случае выявления полиграфического или иного брака Продукция подлежит замене.

3.9. В случае неоднократного отказа (более двух раз) от приобретения Продукции по заявленной в Абонементе номенклатуре, а также в случае приобретения товара не в полном объеме, Абонент теряет право дальнейшего пользования Абонементом. Продукция в указанном случае поступает в свободную продажу.

#### **4. Порядок организации абонементного обслуживания в филиалах АО «Марка»**

4.1. При оформлении абонементного обслуживания сотрудники филиалов вносят следующие данные в абонементную и в контрольную карточки:

4.1.1. наименование филиала, его адрес и телефон;

4.1.2. фамилию, имя, отчество Абонента;

4.1.3. домашний адрес, номер телефона, адрес электронной почты и



другая контактная информация Абонента;

4.1.4. порядковый номер Абонементов (присваивается филиалом);

4.1.5. период действия Абонементов (календарный год, на который Абонент оформляет абонементное обслуживание);

4.1.6. количество Продукции, заказанной Абонентом, подлежащего к выдаче по данному Абонементу;

4.1.7. дату выдачи Абонементов.

4.2. Вся информация по Абонементу заносится сотрудниками филиалов в программу 1С.

4.3. Филиалы при организации абонементного обслуживания:

4.3.1. получают подпись Абонента при оформлении Абонементов в абонементной и контрольной карточках;

4.3.2. организуют учёт и хранение контрольных карточек, ведут Абонемент в программе 1С;

4.3.3. информируют абонентов о выпуске новой Продукции на сайте [www.rusmarka.ru](http://www.rusmarka.ru);

4.3.4. размещают поступившую Продукцию в специально отведенных для этого местах;

4.3.5. по обращению Абонента продлевают Абонемент на последующий год;

4.3.6. осуществляют контроль своевременного выкупа Продукции, заказанной по Абонементу;

4.3.7. ведут учёт Продукции, выкупленной по Абонементу, в программе 1С и по желанию Абонента предоставляют информацию по выкупленному перечню;

4.3.8. осуществляют хранение Продукции, подлежащей выкупу по Абонементу, в течение календарного месяца со дня передачи Продукции на Абонемент. После истечению срока хранения передают Продукцию в свободную продажу;

4.3.9. по письменному заявлению Абонента продлевают до трёх месяцев срок хранения продукции. После истечения срока хранения передают Продукцию в свободную продажу.

4.3.10. осуществляют замену получаемой Абонентом Продукции в случае наличия брака и/или несоответствия заявленной номенклатуре.

4.3.11. размещают Инструкцию по Абонементному обслуживанию в филиалах для беспрепятственного ознакомления Абонентов.

## **5. Права и обязанности Абонента**

5.1. Абонент имеет право:

5.1.1. требовать замены получаемой Продукции у сотрудника филиала в случае наличия брака и/или несоответствии заявленной номенклатуре Продукции по Абонементу;

5.1.2. выдавать третьим лицам простую письменную доверенность для представления своих интересов при обслуживании по Абонементу. При этом для осуществления обслуживания по Абонементу по доверенности, представитель Абонента вместе с доверенностью должен предъявить оригинал Абонемента и документ, удостоверяющий личность представителя;

5.1.3. на основании письменного заявления по своей инициативе аннулировать Абонементное обслуживание по Абоненту;

5.1.4. по письменному заявлению продлить до трёх месяцев срок хранения продукции.

5.2. Абонент обязан:

5.2.1. оставлять в филиалах заполненную Контрольную карточку с указанием перечня заказанной по Абонементу Продукции;

5.2.2. предъявлять Абонемент и документ, удостоверяющий личность, для получения заказанной по Абонементу Продукции;

5.2.3. своевременно выкупать заказанную по Абонементу Продукцию – в течение календарного месяца со дня поступления Продукции по Абонементу в филиал;

5.2.4. оплачивать заказанную по Абонементу Продукцию в момент её получения;

5.2.5. при получении Продукции по Абонементу проверять количество и качество в присутствии сотрудника филиала, в противном случае претензии по количеству и качеству Продукции не принимаются.

5.3. В случае повторного отказа от выкупа заказанной по Абонементу Продукции или неявки за Продукцией в течение трёх месяцев Абонент теряет право на дальнейшее пользование Абонементом.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящая инструкция вступает в силу с 1 сентября 2018 года.

6.2. Изменения и (или) дополнения в настоящую Инструкцию вносятся АО «Марка» по согласованию с Федеральным агентством связи.



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МАРКА»**

Филиал г. \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

АБОНЕМЕНТ № \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Дата оформления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Период действия Абонемента \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество)

Телефон: \_\_\_\_\_

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Электронный адрес \_\_\_\_\_

Наименование продукции/Форма выпуска	Заказ, количество экземпляров
Марки	
Блоки	
Сцепки	
Квартблоки	
Малые листы, листы уменьшенного формата	
КПД чистые/с гашением	
Карточки с оригинальной маркой	
Конверты с оригинальной маркой	
Марочные буклеты	
Односторонние карточки с литерой В	
Художественные маркированные конверты	
Сувенирные наборы	
Каталоги АО «Марка»	
Журнал «Филателия»	

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МАРКА»**

Филиал г. \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

**КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА К АБОНЕМЕНТУ № \_\_\_\_\_**

Тематика \_\_\_\_\_

Дата оформления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Период действия Абонемента \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество)

Телефон: \_\_\_\_\_

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

Электронный адрес \_\_\_\_\_

Наименование продукции/Форма выпуска	Заказ, количество экземпляров
Марки	
Блоки	
Сцепки	
Квартблоки	
Малые листы, листы уменьшенного формата	
КПД чистые/с гашением	
Карточки с оригинальной маркой	
Конверты с оригинальной маркой	
Марочные буклеты	
Односторонние карточки с литерой В	
Художественные маркированные конверты	
Сувенирные наборы	
Каталоги АО «Марка»	
Журнал «Филателия»	