

# Инструкция для аудитора Metacommerce Prices

## Оглавление

Инструкция по фотосъёмке ценников	<b>3</b>
Инструкция по использованию мобильного приложения Metacommerce Prices	<b>9</b>
Часто задаваемые вопросы по использованию приложения Metacommerce Prices	<b>22</b>
Информация для гражданина, которому запрещают фотографировать в магазине	<b>23</b>
Информация для сотрудников магазинов и других торговых объектов	<b>25</b>
Пример официального удостоверения аудитора для магазинов	<b>26</b>

# Инструкция по фотосъемке ценников

## 1. Необходимое оборудование

- Телефон на ОС Android версии не менее 9.0 Pie или
- Телефон на ОС iOS версии не менее 14.0.
- Наличие свободной памяти на телефоне не менее 10 Гб
- Полностью заряженный аккумулятор на телефоне
- Желательно наличие PowerBank для подзарядки телефона, емкостью не менее 10000 mAh

## 2. Суть задания

Задания на фотографирование вы будете получать через приложение "Metacommerce.Prices", которое также подскажет какие товарные группы необходимо снять, и автоматически загрузит ваши фотографии к нам. В результате вашей основной задачей становится собрать цены на продукцию, в указанных вам магазинах, сделав качественные, читаемые снимки ценников.

## 3. Правила фотосъемки

3.1. Основное правило фотосъемки ценников:  
На снимке должны легко читаться три обязательных параметра:

1. Название
2. Код товара
3. Цена

***\*Изображение товара не является обязательным параметром на снимке***



Совет: предварительно потренируйтесь, сделав несколько снимков. Это поможет найти оптимальное расстояние до ценников, на котором легко читается "Название" и "Код товара".

Как правило, лучше подстраховаться и фотографировать ближе, так как на фотографии ниже вы можете увидеть, что обе фотографии были сделаны не должным образом.

Один из ценников оказался размытым



Второй ценник читаем, но также низкого качества



*Некачественно сделанные фотографии*

3.2 Рекомендованный захват съемки, чтобы в кадре находилось не более 3-4 ценников одновременно

3.3 Настоятельно не рекомендуется двигать камеру во время съемки. Любое движение приводит к искажению изображения

3.4 Если мониторинг KVI, то рекомендуем использовать фокусировку на нужном ценнике ценнике. Если мониторинг сплошной, то используйте фокусировку так, чтобы все фотографируемые ценники были читаемы.



*Ценник без фокусировки*



*Ценник с фокусировкой*

### 3.5 Старайтесь не допускать бликов на ценниках



Ценник с бликом



Ценник без блика

**\*Для устранения бликов достаточно сместиться чуть в сторону.**

3.6 Держите камеру прямо напротив ценников. Не делайте углов и поворотов при съемке. Идеальный угол для съемки ценника - 90 градусов. На картинках ниже приведены **некорректные** съемки ценников:

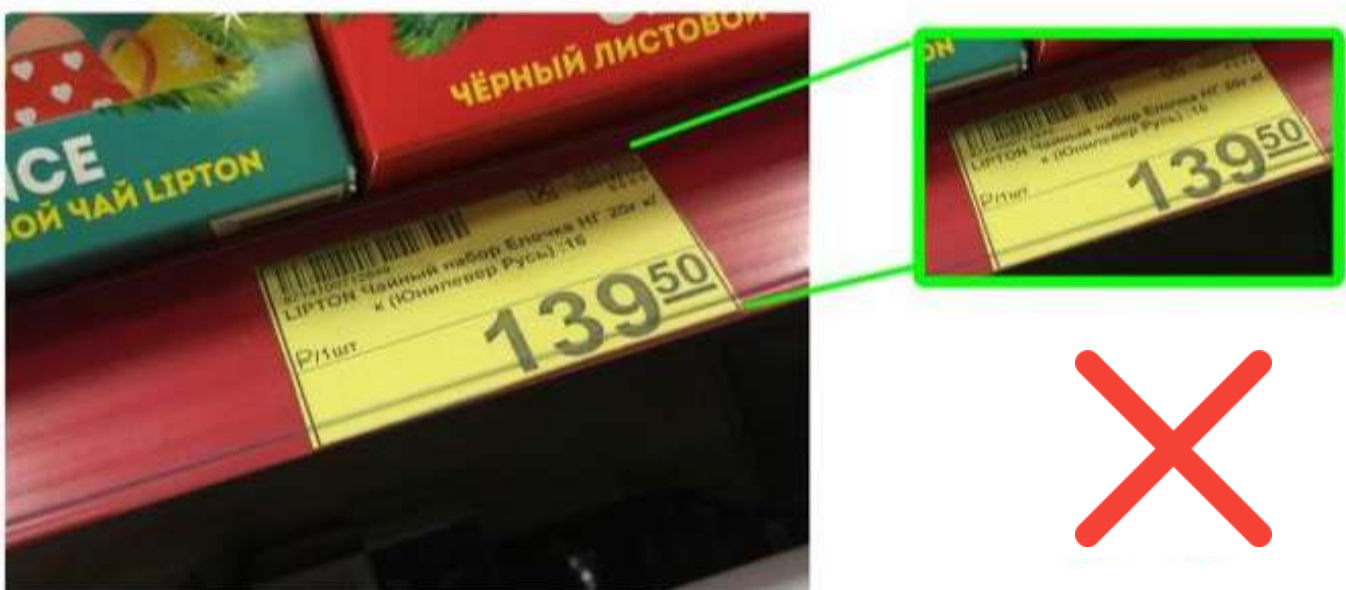


Фотографирование проводилось не под прямым углом - нечитаемое название





*Фотографирование ценников производится со стороны - нечитаемое название*



*Ценник читаем, но из за положения съемки его будет тяжело обработать.  
Необходимо повернуть телефон*

3.7 Фотографировать необходимо все ценники. Специализированные ценники, например - акция, должны участвовать в съемке наравне с обычными ценники.

3.8 Использовать функцию приближения на телефоне можно только при условии, что качества съемки не ухудшится и ценники останутся читаемыми.

#### 4. Примеры корректных фотографий ценников

Как можно увидеть на фотографиях ниже, здесь отлично соблюдены угол и наклон, а также фокус фотографии. Такие ценники будут обработаны без всяких сложностей.



## 5. Правомерность действий при фотографировании

При осуществлении фотосъемки необходимо знать следующее:

5.1 Фотографирование товаров и цен в магазинах разрешено законодательством Российской Федерации.

5.2 Любое вмешательство со стороны персонала магазина противоправно и влечет за собой административные штрафы (подробности см. по [ссылке](#)).

5.3 Памятка для сотрудников магазинов (см. по [ссылке](#)). При необходимости вручать сотрудникам распечатанный экземпляр.



## Инструкция по использованию мобильного приложения Metacommerce Prices

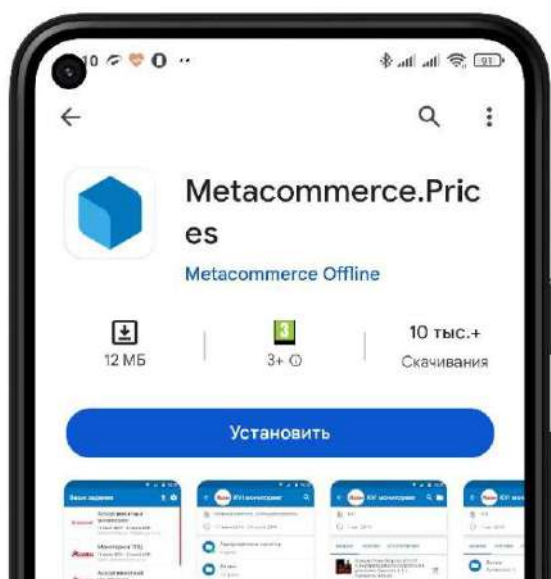
Для того, чтобы начать выполнение задания в приложении Metacommerce Prices, выполните следующее:

1. Установите приложение из Google Play Market или AppStore, в зависимости от вашего устройства:

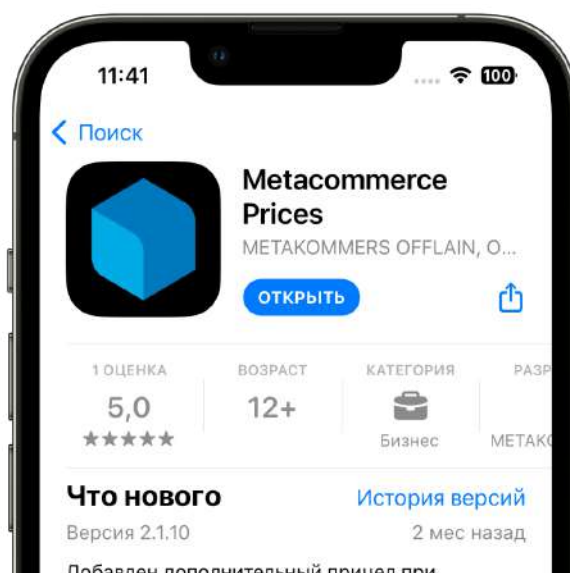
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.metacommerce.prices&hl=ru&gl=US> -

Android

<https://apps.apple.com/ru/app/metacommerce-prices/id6443544768> - iOS



Страница приложения Google Play

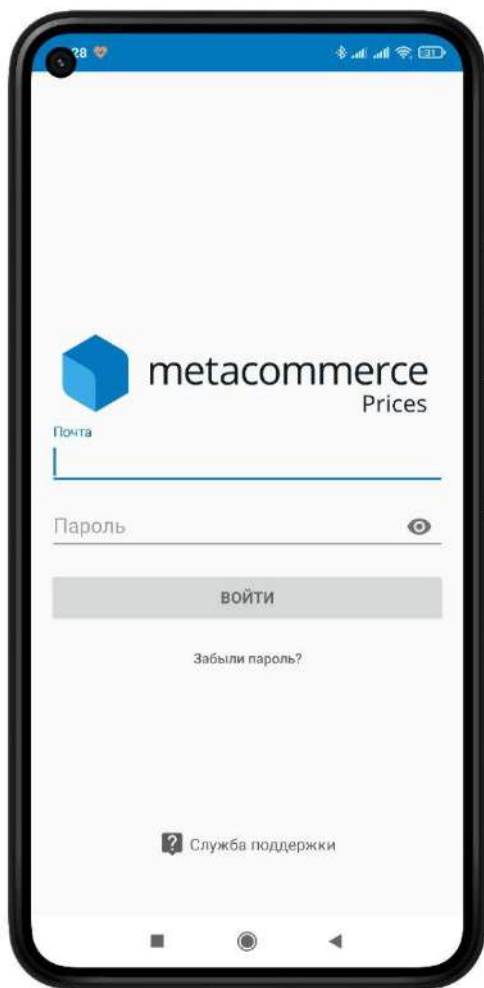


Страница приложения App Store

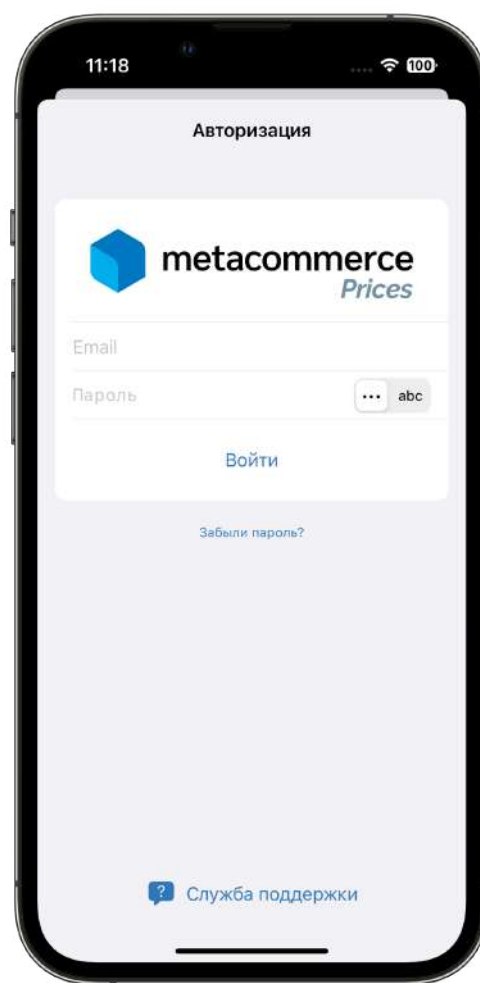
2. После завершения установки откройте приложение Metacommerce Prices

3. На экране авторизации введите свой логин и пароль, выданный вам ранее вашим менеджером или установленный вами. Если логина и пароля для входа в систему не поступало - уточните данную информацию у своего менеджера.

**\*Обратите внимание, что интерфейсы всех экранов для Android и iOS различаются**



Экран авторизации на Android



Экран авторизации на iOS

Вы также можете воспользоваться функцией восстановления пароля, нажав на кнопку "Забыли пароль?" или написать в службу поддержки. Обратите внимание, что вы сможете увидеть вводимый пароль, нажав на иконку глаза (кнопка "abc" для iOS устройств) в правой части поля ввода пароля.

**\*Служба технической поддержки не знает ваш пароль. Если вы забыли свой пароль, уточните его у своего менеджера или воспользуйтесь службой восстановления пароля.**

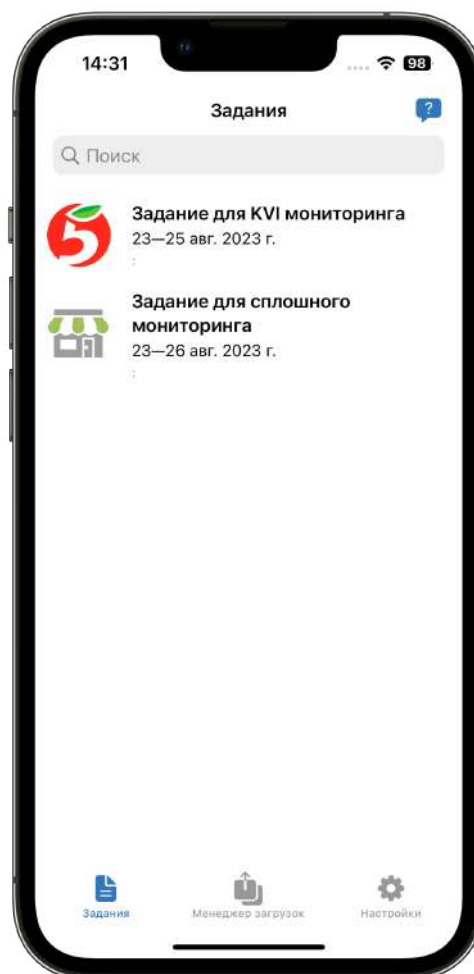
4. После успешной авторизации откроется главная страница приложения. На ней вы можете увидеть назначенные на вас задания для мониторинга.

Дополнительно на экране присутствует:

- Поиск необходимого задания по его названию, названию торговой сети или адресу;
- Кнопка настроек;
- Менеджер загрузок;
- Кнопка для перехода в чат с технической поддержкой.



Главный экран Android



Главный экран iOS

На превью к заданию вы можете увидеть:

- Название задания;
- Даты начала и окончания работы над заданием;
- Наименование торговой сети и адреса магазина, в котором необходимо провести мониторинг
- Логотип торговой сети, в которой необходимо провести мониторинг

5. Для того, чтобы начать задание, нажмите на него.

Задания бывают **двух** типов:

- Сплошной мониторинг;
- KVI - мониторинг.

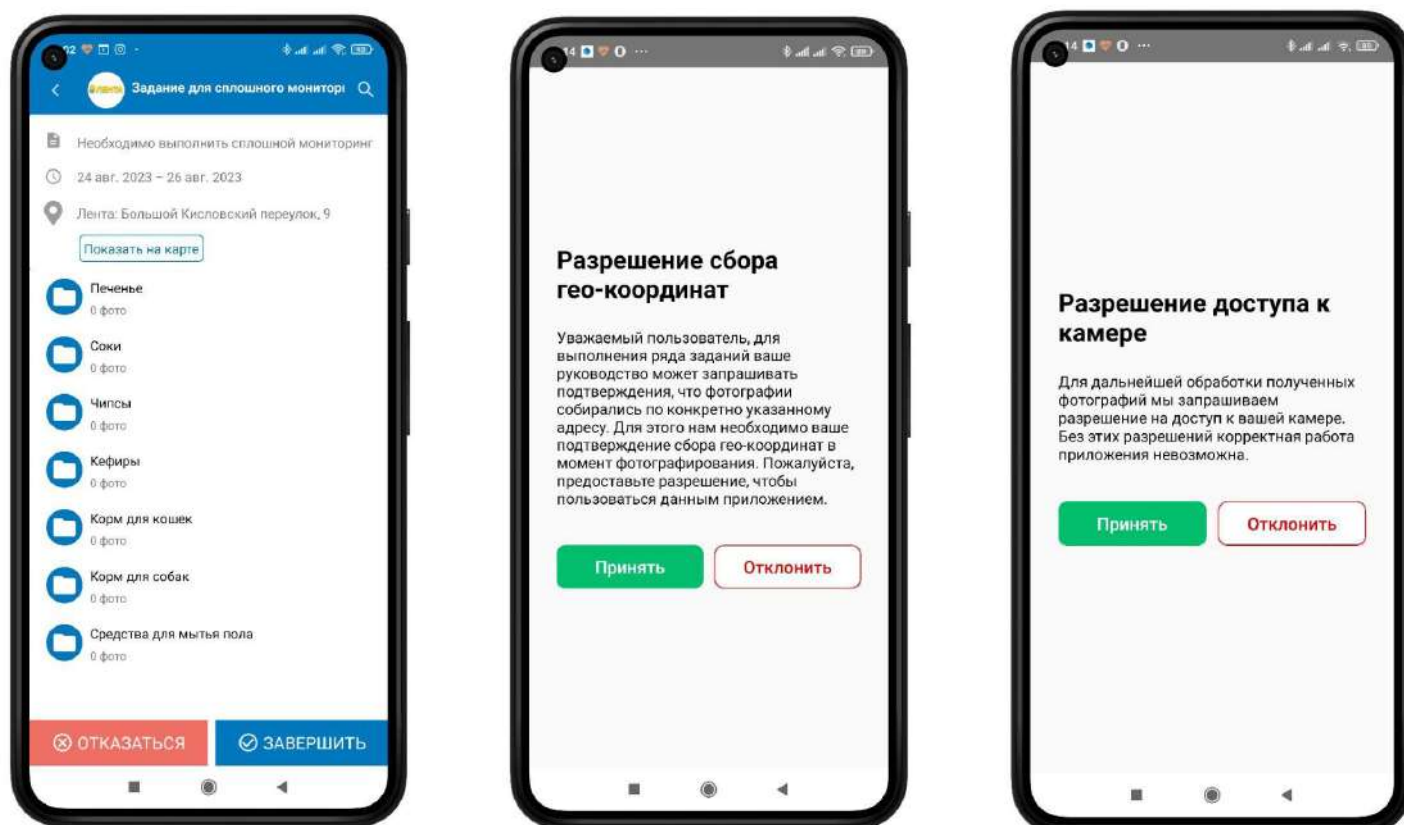
## 6. Сплошной мониторинг

Для заданий этого типа заданий, аудит производится путём фотографирования всех товаров подряд, согласно выбранной торговой группе.

Экран просмотра заданий по «Сплошному мониторингу» представляет собой список торговых групп для мониторинга.

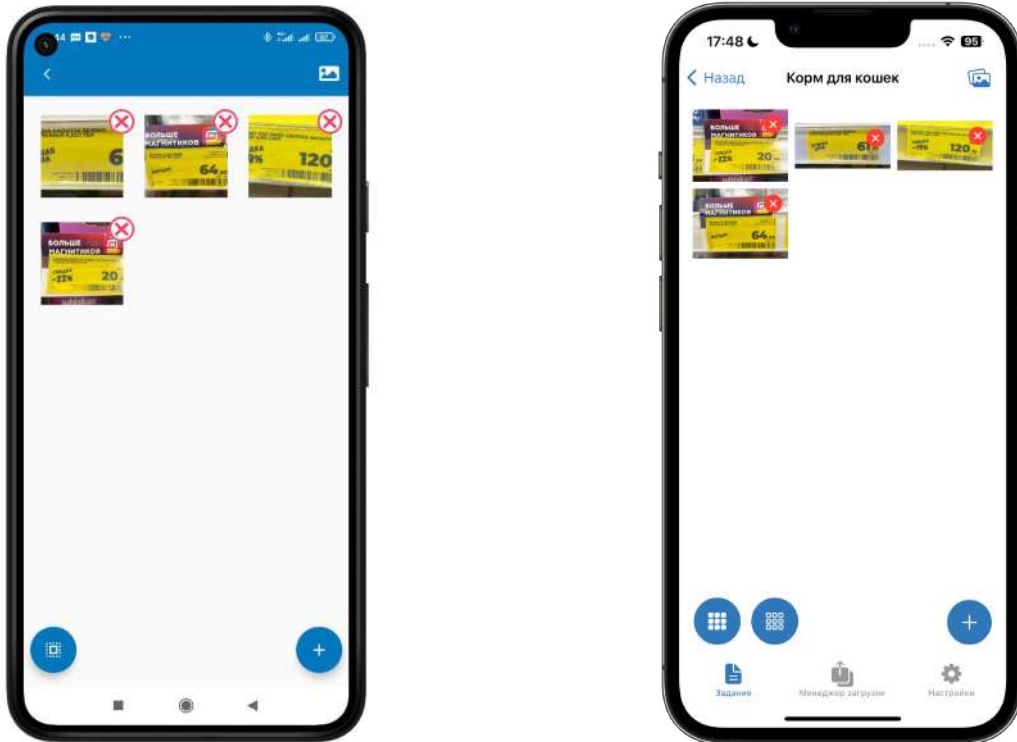
При нажатии на любую из категорий откроется экран, содержащий список снимков, которые будут отправлены в эту категорию. Чтобы начать фотосъемку ценников, необходимо нажать на кнопку «+».

***\*Перед началом первого мониторинга на Android устройстве приложение Metacommerce Prices запросит у вас доступ к камере телефона и, при необходимости, к геолокации. Для корректной работы приложения необходимо дать все разрешения.***




Главный экран сплошного мониторинга, а также разрешения перед первой съемкой

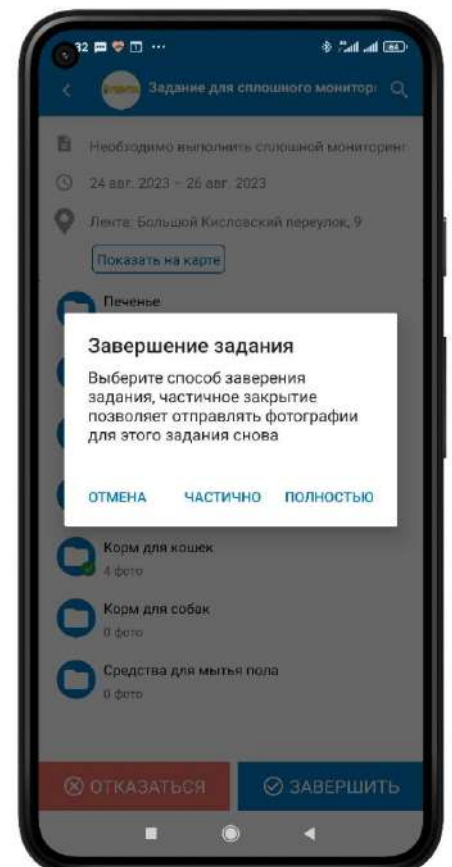
После съемки требуемых товарных позиций вы сможете увидеть их в той категории, где вы производили съемку:



Выполнение сплошного мониторинга на устройствах с различной ОС

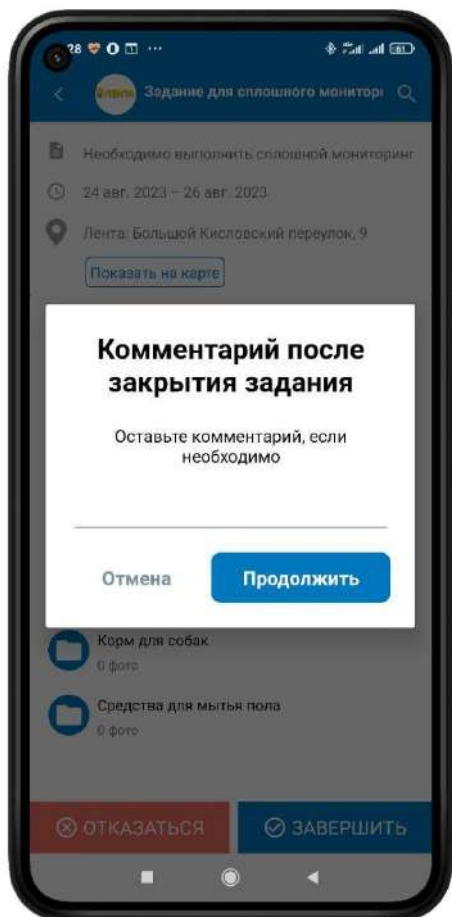
На данном экране вы также можете добавить ранее сделанные фотографии из своей галереи, нажав на иконку  в правой верхней части экрана. Вместе с тем, можно выделить все фотографии и удалить их, нажав на соответствующие кнопки.

После фотографирования позиций, вы можете завершить задание сплошного мониторинга, нажав на соответствующую кнопку в нижней части экрана. Если по каким-то причинам вы не сделали задание до конца, но фотографии нужно отправить, то вы можете завершить его частично. Для этого, после частичного мониторинга нажмите на кнопку "Завершить задание", а затем в меню выберите частичное завершение. Задание не закроется полностью, а вы сможете доделать недостающие фотографии и завершить мониторинг позже.

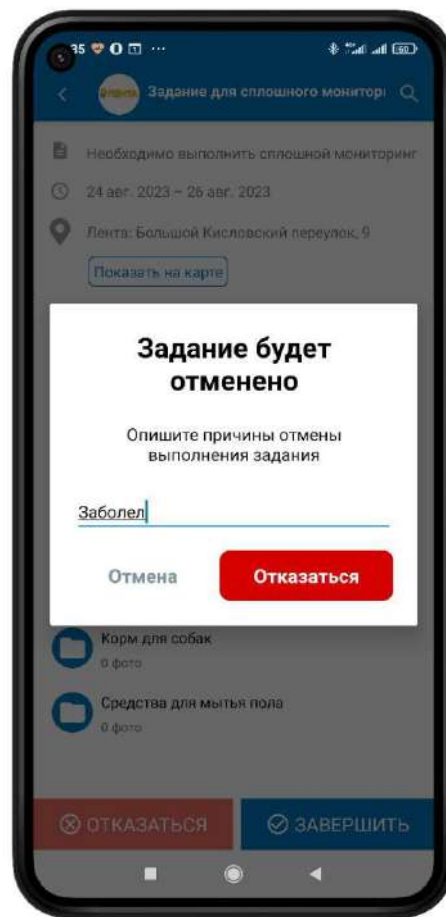




После завершения задания, вы можете (по желанию) оставить комментарий. Его увидит руководство при обработке данных. Если вы по каким-то причинам не можете выйти на мониторинг или магазин для мониторинга закрыт, вам необходимо отказаться от задания, нажав на кнопку "Отказаться" в нижней части экрана. При отказе от задания вам необходимо оставить комментарий для руководства, почему вы отказались от выполнения задания.




*Комментарий после закрытия задания*

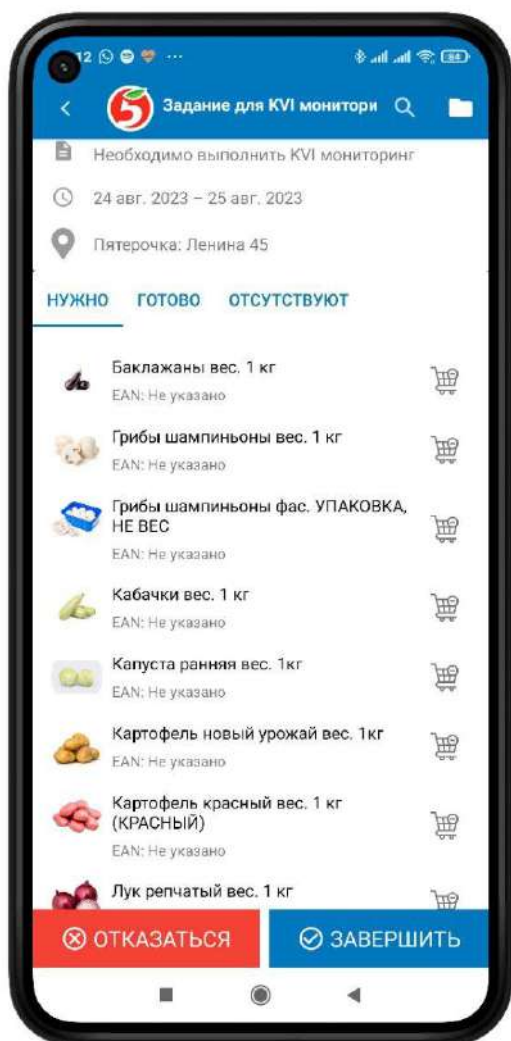


*Комментарий при отказе от задания*

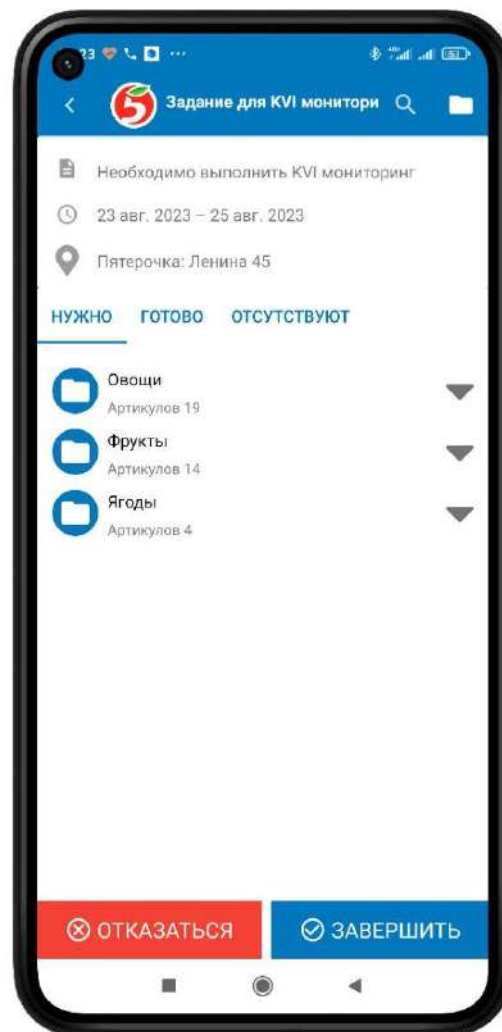
После того, как вы завершите или откажетесь от задания, оно пропадет из списка текущих заданий. Повторно открыть его можно будет только при обращении к вашему менеджеру.

## 7. KVI мониторинг


Задания этого типа означают фотографирование товаров по списку, то есть аудит конкретно заданных позиций. На экране просмотра заданий можно переключать режимы, нажимая на иконку  в правом верхнем углу.



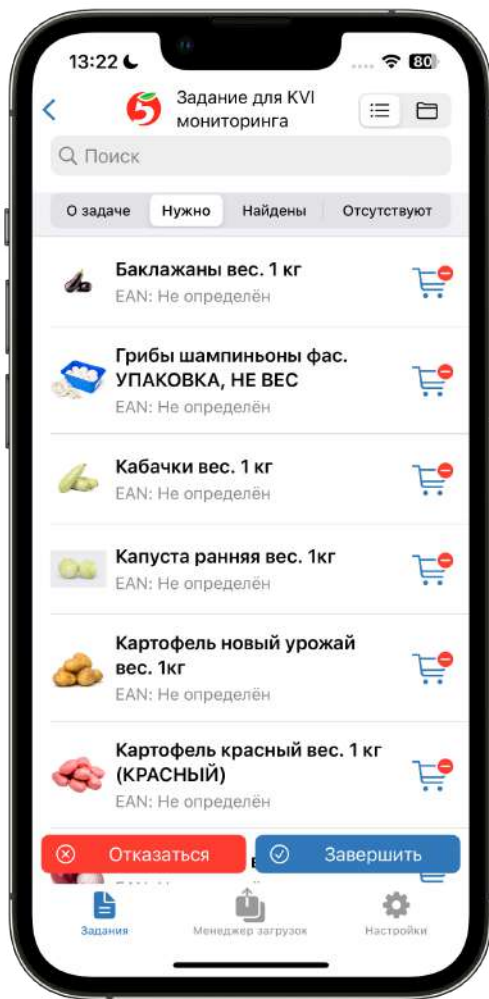
Список товаров Android



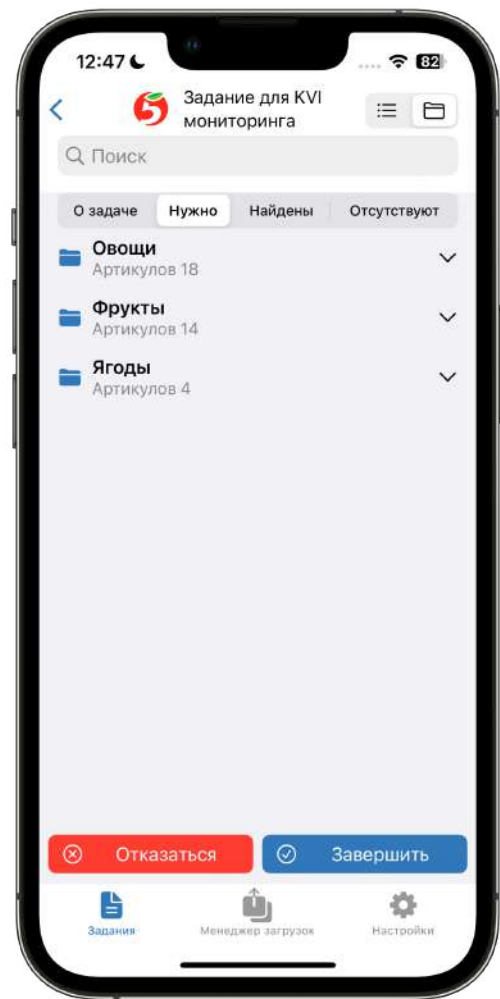
Торговые группы Android

С помощью значка  в правом верхнем углу вы сможете быстро найти необходимый товар.

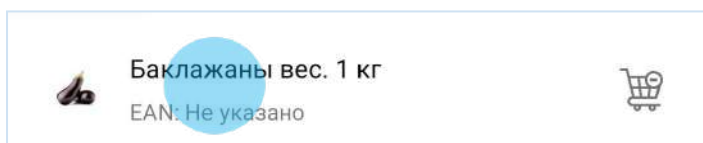
Для iOS устройств поле для поиска необходимых товаров расположена над требуемым списком, а переключатель с торговых групп на список товаров выглядит следующим образом. Ниже показаны интерфейсы списка товаров и торговых групп на устройствах iPhone.



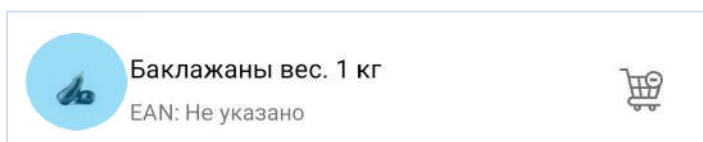
Список товаров iOS



Торговые группы iOS



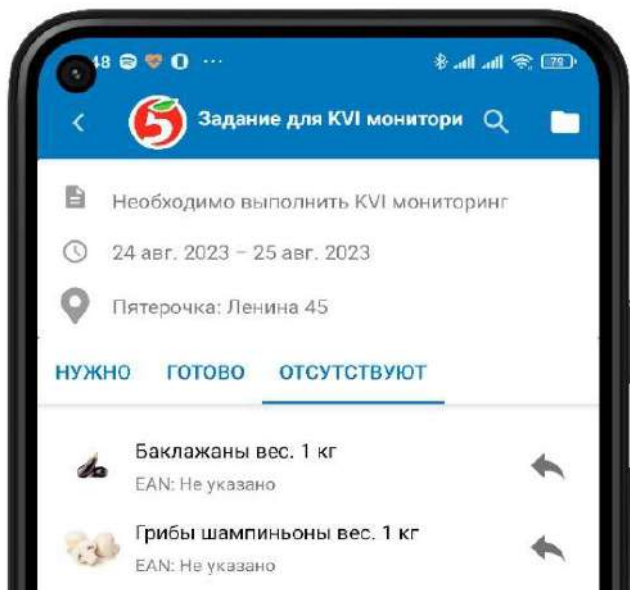
Чтобы сфотографировать ценник по указанному товару, достаточно нажать на наименование товара. После этого, включится режим фотографирования.



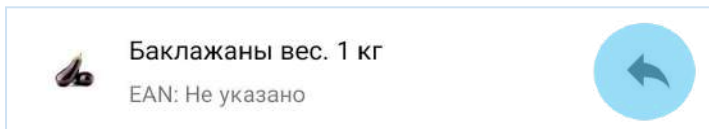
Также вы можете кликнуть по иконке товара, чтобы увидеть увеличенное изображение товара.



Если товара нет в наличии, вы можете об этом сообщить нажатием по иконке «нет в наличии».

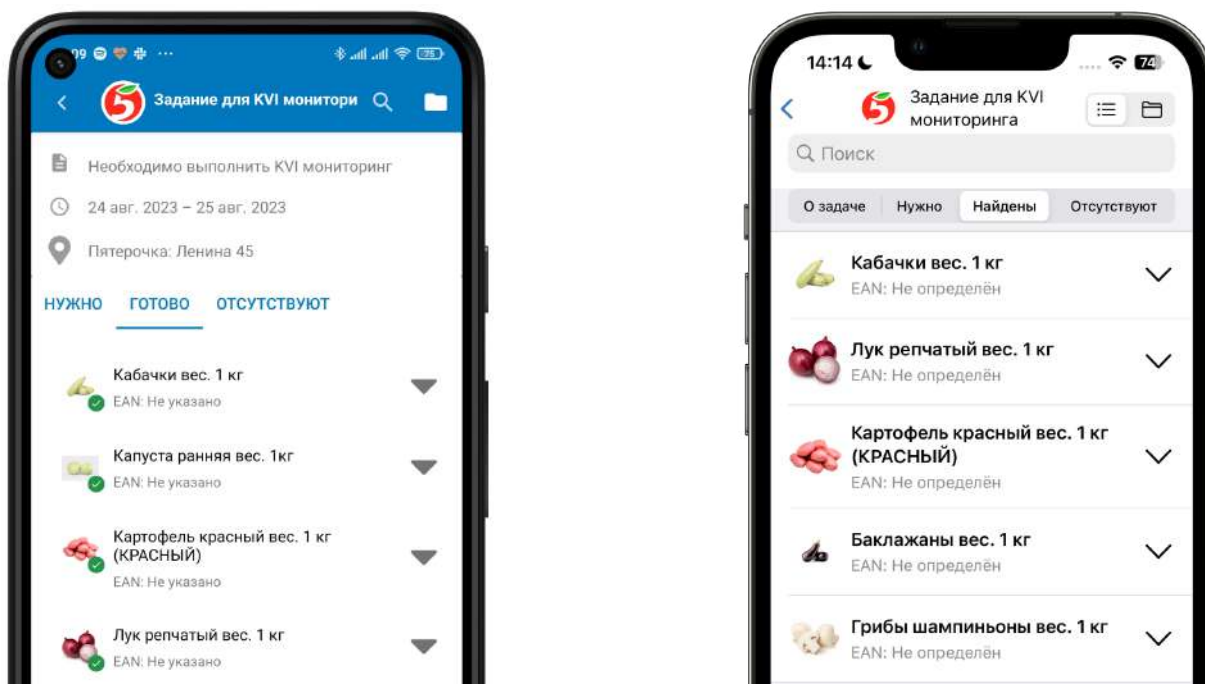


Все отсутствующие в наличии товары перемещаются в раздел «Отсутствуют».

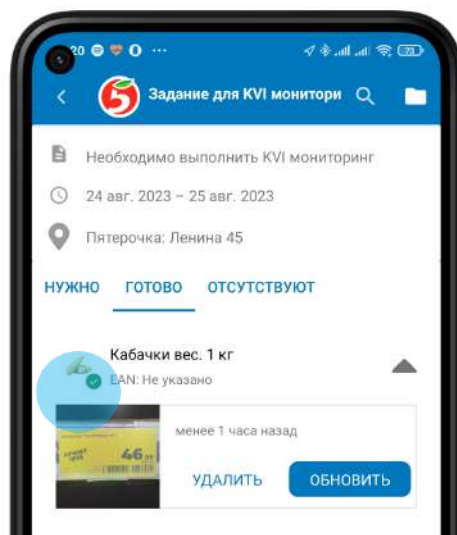


Если вы вдруг нашли товар ранее отмеченный как отсутствующий, вернуть его для фотосъемки возможно, кликнув на значок возврата товара.

После того как вы сняли ценник товара, товар отмечается как найденный и переходят в список «Готово» («Найдены» для приложения на iOS).



### Сфотографированные товары на устройствах Android и iOS



Нажав на готовую товарную позицию, вы можете увидеть превью сделанной фотографии.

При нажатии на превью открывается просмотр фотографии, где вы можете рассмотреть сделанную фотографию детально.

Кнопка "Обновить" позволит переснять снимок, если он выполнен неточно или с ошибкой.

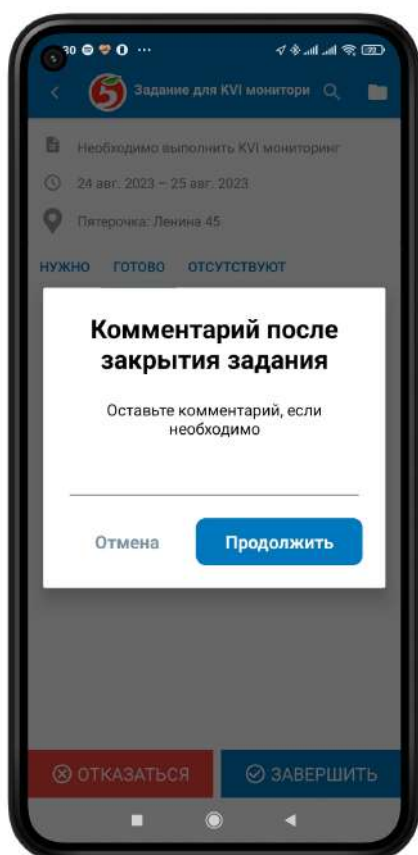
Кнопка "Удалить" удалит сделанный снимок, а также вернет товар в список нужных для фотосъемки.

После фотографирования всех KVI позиций, вам необходимо завершить задание, нажав на соответствующую кнопку в нижней части экрана.

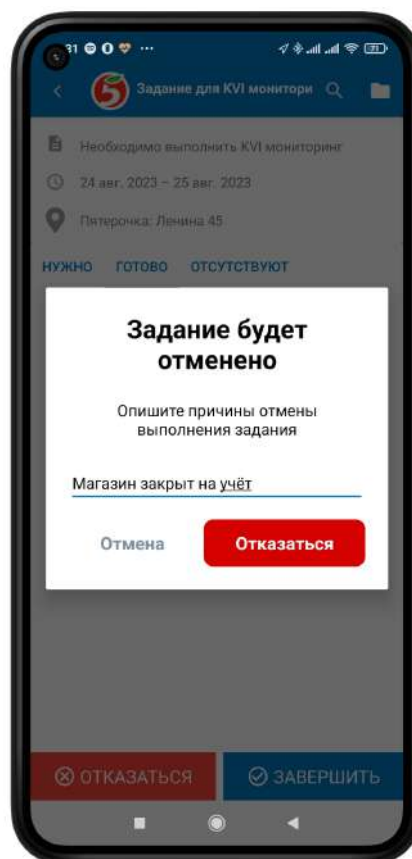
После завершения задания, вы можете (по желанию) оставить комментарий. Его увидит руководство при обработке данных. Если вы по каким-то причинам не можете выйти на мониторинг или магазин для мониторинга закрыт, вам необходимо отказаться от задания, нажав на кнопку "Отказаться" в нижней части экрана. При отказе от задания вам необходимо оставить комментарий для руководства, почему вы отказались от



выполнения задания.



*Комментарий после закрытия*

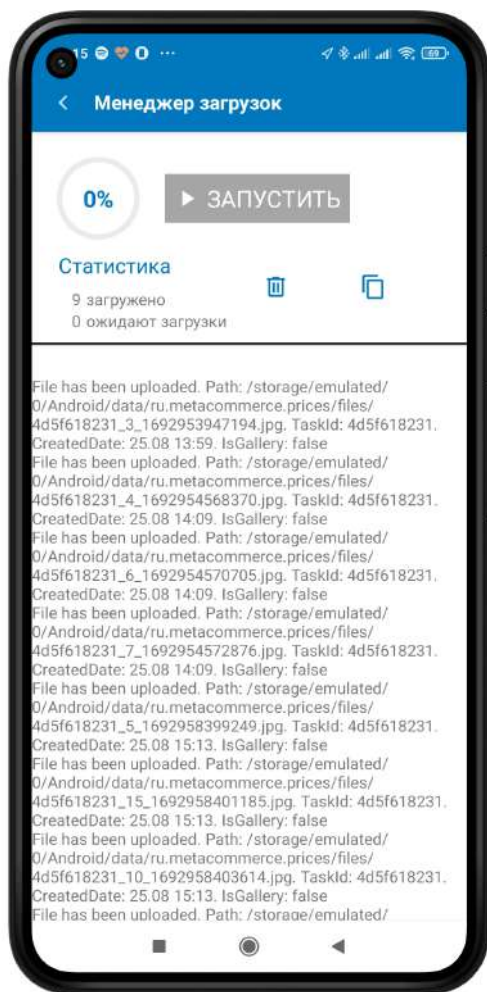


*Комментарий после отказа от задания*

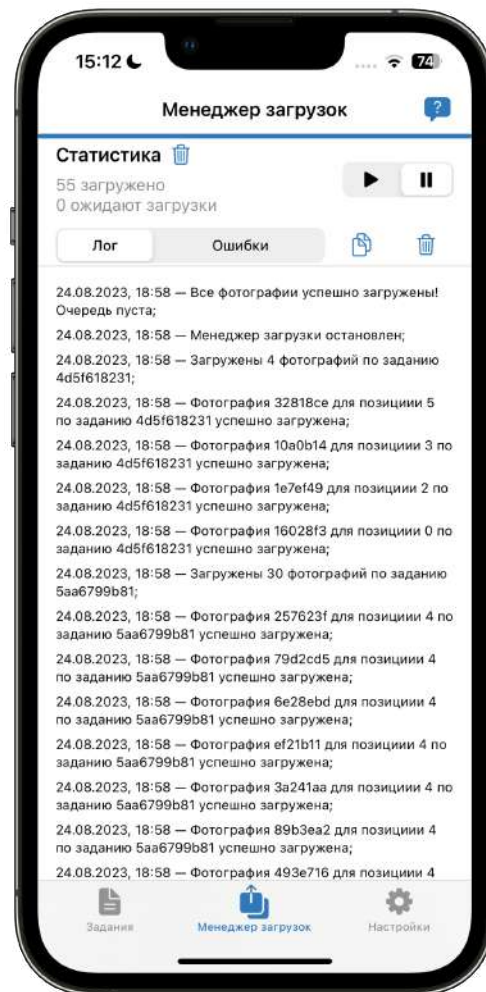
9. После завершения задания, все сделанные фотографии поступят в очередь на загрузку. Если задание было помечено как "периодическое", то одновременно с закрытием задания будет создано точно такое задание, только с измененными датами выполнения, согласно установленному периоду.

## 10. Менеджер загрузок

Очередь загружаемых фотографий можно посмотреть в "Менеджер загрузок". После нажатия на иконку откроется экран менеджера загрузок, на котором будет показан процесс выгрузки фотографий, число фотографий в очереди и число успешно загруженных фотографий. Также при загрузке фотографий пишется специальный лог, который необходимо отправить в службу технической поддержки в случае с проблемами выгрузки фотографий. Вид менеджера загрузок на Android и iOS и пример лога при выгрузке показан ниже:




Менеджер загрузок Android



Менеджер загрузок iOS

***\*Из-за особенностей систем Android и iOS настоятельно рекомендуем не сворачивать приложение до полного завершения выгрузки всех фотографий. Если соединение с интернетом будет разорвано, то при восстановлении соединения менеджер загрузок продолжит работу самостоятельно.***

## 11. Настройки приложения Metacommerce Prices

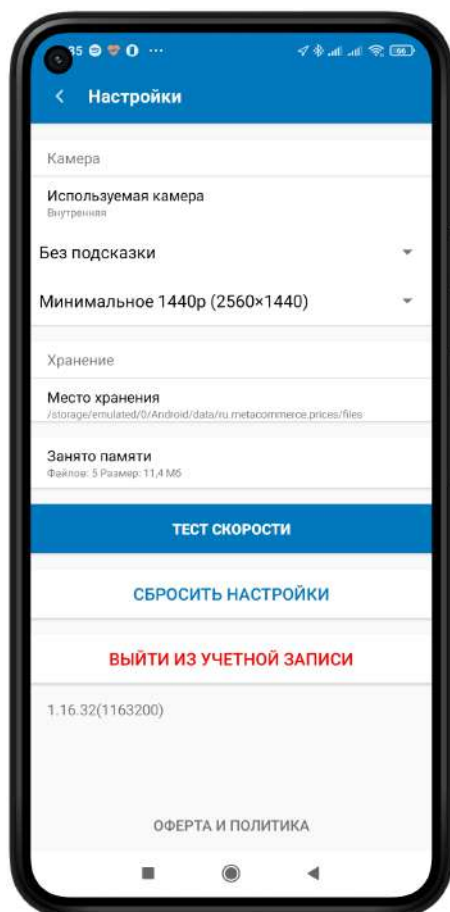
Для перехода на экран настроек вам необходимо нажать на экране выбора заданий, нажать на иконку  в правом верхнем углу (для iOS в правом нижнем углу).

После чего откроется экран настроек, на котором вы можете выбрать режим работы с камерой (отсутствует на iOS):

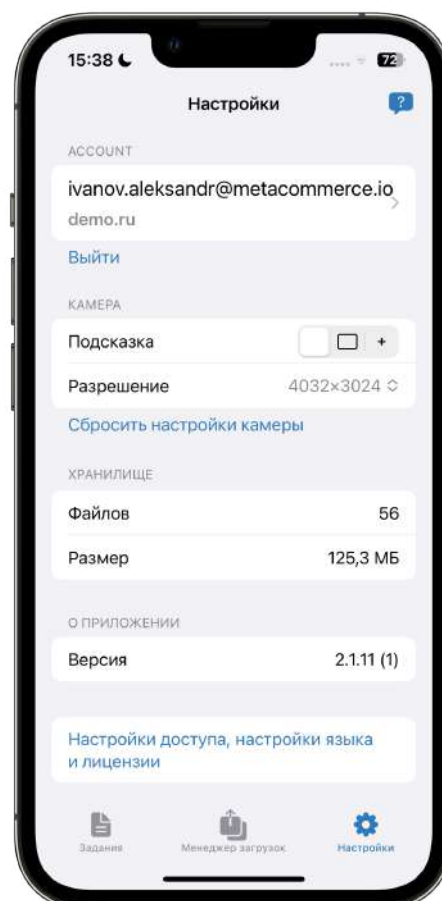
- Системная камера — при работе с камерой будет вызывать Android приложение установленное по умолчанию для работы с камерой.
- Внутренняя камера — для работы с камерой будет использоваться режим встроенный в данное приложение.

Дополнительно вы можете выбрать тип прицела для помощи в фотографировании ценников и разрешение полученных фотографий.

Также в настройках вы можете увидеть путь хранения снимков на Android устройствах, текущую версию и оферту приложения. Здесь же вы сможете выйти из своей учетной записи.




Экран настроек Android



Экран настроек iOS

## 12. Служба технической поддержки

Для обращения в службу технической поддержки нажмите на иконку  в правой верхней части экрана. Вы можете прикрепить скриншот ошибки или скопировать лог из менеджера загрузок для более быстрого решения вашей проблемы.

**\*Для связи с технической поддержкой используете только чат, встроенный в приложение Metacommerce Prices. Обращение через телефон или электронную почту увеличит обработку и решение вашего вопроса.**

**\*\*Служба технической поддержки работает по будням с 9:00 - 18:00 МСК.**

## Часто задаваемые вопросы по использованию приложения Metacommerce Prices

**В:** Где я могу получить логин и пароль от входа в приложение?

**О:** Данную информацию вы можете получить у своего менеджера в вашей компании.

**В:** Я забыл пароль от входа в приложение. Что делать?

**О:** Вы можете воспользоваться формой восстановления пароля на главной странице, нажав на кнопку "Забыли пароль?". Если доступа к почте у вас нет, то попросите своего менеджера уточнить ваш пароль либо связаться со службой технической поддержки.

**В:** Я сделал фотографии, но они медленно выгружаются или не выгружаются вовсе. Почему?

**О:** Вероятнее всего, дело в нестабильном интернет соединении. Найдите стабильное Wi-Fi соединение или стабильный приём интернет соединения (4G, LTE).

**В:** У меня постоянно медленно выгружаются фотографии. Что делать?

**О:** Убедитесь в стабильности интернета. Попробовать сменить мобильный интернет на WiFi сеть или наоборот. Также можно уменьшить качество фото, что значительно уменьшит и его размер.

**В:** Появилась ошибка сервера. Что делать в данном случае?

**О:** Это временные проблемы на сервере. Ничего страшного, ваши фотографии не пропадут. Дождитесь устранения технических неполадок (обычно не более 10 минут), после чего продолжите работу. Не загружайте фотографии во время появления ошибки сервера.

**В:** У меня не открывается камера или белый экран при попытке ее открыть через приложение, что делать?

**О:** Убедитесь, что все доступы предоставлены к приложению Metacommerce Prices в разделе "разрешения приложения" в настройках вашего телефона

**В:** Я выполняю сплошной мониторинг и кнопка добавления фотографий из галереи отсутствует. Почему так?

**О:** По требованию вашего руководства мы отключили функцию прикрепления фотографий из галереи. Обратитесь к вашему менеджеру по этому вопросу.

**В:** У меня на сегодня запланирован мониторинг, но задание не отображается на главной странице. Что делать?

**О:** Вам необходимо обратиться к вашему менеджеру. Скорее всего он не завел задание.

**В:** Я выполнил фотографии, поставил на загрузку, открыл телефон спустя 30 минут, но ни одна фотография не загрузилась. Интернет стабильный. Почему?

**О:** Из-за особенностей систем Android и iOS настоятельно рекомендуем не сворачивать приложение до полного завершения выгрузки всех фотографий.

## Информация для гражданина, которому запрещают фотографировать в магазине

На нашей практике запрет на съемку в магазине встречается крайне редко, но, если всё же это произошло, ты вам необходимо знать следующее:

1. Ни один сотрудник магазина не имеет право препятствовать осуществлению фотосъемки цен в магазине. Это прямое нарушение Ваших конституционных прав (ст. 29 Конституции РФ), кроме того, общественный надзор за ценообразованием не запрещен ни одним нормативно-правовым актом.
2. Если сотрудник магазина препятствует Вам осуществлять съемку любым способом — это незаконное действие с его стороны. Если отнимает телефон или пытается вытолкать из магазина, Вы можете ему сообщить, что если он не перестанет так себя вести, то вы будете вынуждены обратиться в органы полиции и написать на него заявление о возбуждении в отношении данного лица административного или уголовного дела в зависимости от тяжести его действий в Вашу сторону.
3. Если сотрудник магазина вызывает органы полиции, то необходимо действовать следующим образом:

Если к вам обратился сотрудник полиции:

- он должен представиться, назвав свою должность, звание и фамилию — вам необходимо зафиксировать данную информацию для возможности обращения к его вышестоящему руководству за обжалованием его действий;
- по вашему требованию предъявить служебное удостоверение;
- сообщить причину и цель обращения — в случае с фотосъемкой такая причина отсутствует вы ничего не нарушаете и можете ему сослаться о незаконности его действий;
- разъяснить причину и основания ограничения ваших прав и свобод.

Когда сотрудник полиции вправе проверить ваш паспорт (иные документы):

- при подозрении Вас в совершении преступления – он должен показать фоторобот, на который он считает, что вы похожи;
- если имеются сведения, что вы находитесь в розыске;
- если имеется повод к возбуждению в отношении вас дела об административном



правонарушении – если Вы фотографируете, то такого повода нет;

- при наличии оснований для задержания.

### В каких случаях сотрудник полиции вправе требовать от вас покинуть определенное место:

- если данное место является местом совершения преступления, административного правонарушения, и на этом месте необходимо произвести следственные действия или оперативно-розыскные мероприятия;
- если это необходимо для защиты жизни, здоровья и имущества граждан;
- если возникло скопление граждан, которое создает угрозу жизни и здоровью.

В остальных случаях вы вправе не исполнять незаконные распоряжения сотрудника полиции. Главное уверенно и четко показать сотруднику, что вы свои права знаете твердо и, в случае попытки их нарушения, Вы готовы написать на них жалобы в соответствующие вышестоящие инстанции.

Кроме того, вы вправе не объяснять для чего собираете информацию —

это ваше личное дело для чего она нужна, вы имеете на это конституционное право.

### Что отвечать на самые распространенные вопросы?

- Вид магазина и ценообразование — это коммерческая тайна.

Это миф — ст. 10 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, данная информация относится к общедоступной и сотрудники не вправе ссылаться на то, что данная информация является конфиденциальной.

- Магазин — частная собственность и они вправе устанавливать в нем свои правила. В первую очередь магазин — это общественное место. Все локальные акты, издаваемые администрацией магазина, должны соответствовать действующему законодательству РФ. Ни один закон не запрещает фотосъемку в общественном месте, следовательно, установленный в правилах запрет незаконен в силу того, что он нарушает действующее законодательство.

- Фотографирование товарных знаков, логотипов — нарушение авторского права. Ст. 1273 ГК РФ предоставляет право на личное использование любых обнародованных произведений даже без разрешения владельца авторских прав и выплаты авторского вознаграждения.

## Информация для сотрудников магазинов и других торговых объектов

Согласно ст. 29 Конституции РФ **каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.** Перечень сведений, составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 Изготовитель (исполнитель, **продавец**) **обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.**

В порядке п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 цена является информацией, которая предоставляется в обязательном порядке, следовательно, в соответствии с действующим законодательством данная информация не имеет статуса конфиденциальной, не относится к государственной или коммерческой тайне.

Пункт 1 ст. 7 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», установлено, что вся информация, которая указана в п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, является **ОБЩЕДОСТУПНОЙ**. Согласно п. 2 вышеуказанной общедоступная информация может использоваться любыми лицами по их усмотрению при соблюдении установленных федеральными законами ограничений в отношении распространения такой информации.

Сбор информации не запрещен ни одним нормативно-правовым актом и согласно вышеперечисленным законам является законной деятельностью.

В случае нарушения предоставленных Конституцией прав, гражданин вправе привлечь виновное лицо к административной или иной информации в зависимости от характера причиненного вреда.

Ст. 19.1 КоАП РФ предусматривает ответственность за неправомерные действия со стороны магазина или иного торгового заведения.

## Пример официального удостоверения аудитора для магазинов

Данный текст мы используем для своих аудиторов, которые работают в компании Metacommerce Offline. Вы можете использовать данный шаблон, изменив необходимую информацию под свою компанию. После этого данный лист нужно распечатать, заламинировать и передать вашему работнику:

№ 6/н 18.08.2023

Вниманию  
руководителя/ответственного сотрудника  
торговой точки/магазина

*Кас.: фотосъемка товарных ценников в торговом зале*

ООО "Метакоммерс Оффлайн" (ОГРН: 1177746377148, ИНН: 7731359817, место нахождения: Россия, 121087, Москва, проезд Береговой, д. 5А, кор. 7, пом. 177) на регулярной основе оказывает заинтересованным заказчикам в Российской Федерации услуги по сбору и последующей обработке ценовой и иной информации о розничных товарах, размещенной на товарных ценниках в торговых залах магазинов и торговых точек.

Сбор информации производится посредством фотосъемки, самостоятельно выполняемой привлеченными ООО "Метакоммерс Оффлайн" сборщиками фотографий.

В соответствии с пунктами 1 и 2 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" информация на товарных ценниках, размещенных в торговых залах, поскольку доступ к ней не ограничен, **является общедоступной информацией, которая "может использоваться любыми лицами по их усмотрению"**. Никакие законы или правовые акты не устанавливают ограничений или запретов по фотосъемке или иному сбору информации, содержащейся на товарных ценниках.

Сборщики фотографий не создают помех нормальной работе магазина, торговой точки, не мешают покупателям и работникам, сотрудникам магазина, торговой точки, не нарушают права и законные интересы магазина, торговой точки, иных лиц.

Убедительно **просим не препятствовать** сборщикам фотографий выполнять фотосъемку товарных ценников. С уважением,

С уважением,

П.А. Рябенко  
Генеральный директор

МП, подпись