

Публичный договор-оферта о предоставлении Услуги по настройке и поддержке ПО для ЭВМ в рамках методической программы «Эффективный отдел продаж» в течение 1 месяца (публичная оферта).

Российская Федерация, г. Тольятти
Дата опубликования: 01.03.2022
Дата вступления в силу: 01.03.2022.

1. Общие положения.

- 1.1. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) Индивидуальный Предприниматель Кузнецова Кристина Анатольевна (ОГРНИП 321631300015178, ИНН 632140888177), именуемая в дальнейшем «Исполнитель», и содержит все существенные условия предоставления Услуги по настройке и поддержке ПО для ЭВМ любому юридическому или физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Заказчик».
- 1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае совершения действий по выполнению указанных в ней условий договора (в частности, оплата услуг) считается акцептом оферты. При этом договор считается заключенным без подписания в каждом конкретном случае, так как акцепт оферты приравнивается к заключению договора на указанных ниже условиях.

2. Предмет оферты.

- 2.1. В соответствии с условиями Договора-оферты Исполнитель обязуется по Заданию Заказчика оказать услуги, а Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в размере, порядке и на условиях, установленных настоящим Договором-офертой.
- 2.2. Услуги оказываются удаленно через Интернет с использованием сервисов Skype, Zoom, Telegram и API сервисов.
- 2.3. Срок оказания услуг по Договору-оферте составляет 1 (один) месяц.
- 2.4. Стоимость услуг по Договору-оферте составляет 150 000,00 (Сто пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек.
- 2.5. Исполнитель оказывает Услуги Заказчику только в случае оплаты в соответствии с утвержденными правилами и сроками.
- 2.6. Акцептом договора-оферты является факт оплаты (полной или частичной) Заказчиком выбранной Услуги.
- 2.7. Срок для совершения акцепта Заказчиком составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения Счета-оферты Заказчиком. Срок для совершения акцепта считается соблюденным, в случае если Исполнитель получил акцепт в пределах вышеуказанного срока.
- 2.8. В случаях, когда акцепт получен с опозданием, акцепт не считается опоздавшим, если Исполнитель, немедленно не уведомит Заказчика о получении акцепта с опозданием. Если Исполнитель немедленно сообщит Заказчику о принятии акцепта, полученного с опозданием, Договор считается заключенным.
- 2.9. Договор вступает в силу с момента совершения акцепта и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
- 2.10. Исполнитель приступает к оказанию Услуг после акцепта Договора Заказчиком с даты, согласованной с Заказчиком, не позднее 1 (одного) календарного месяца с даты акцепта.

3. Права и обязанности сторон.

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. Оказывать Услуги качественно и в срок в соответствии с условиями Договора-оферты.
- 3.1.2. При оказании услуг не нарушать права третьих лиц, не осуществлять незаконных заимствований и плагиата, не использовать запрещенные законодательством методы продвижения.
- 3.1.3. Незамедлительно сообщать Заказчику о невозможности оказания услуг к определенному сроку и/или возникновении дополнительных затрат.

3.2. Исполнитель вправе:

- 3.2.1. Отказать Заказчику в предоставлении Услуги в случае неоплаты (неполной оплаты) за Услуги в установленные сроки.
- 3.2.2. В одностороннем порядке определять стоимость и состав всех предоставляемых Услуг путем размещения изменений в сети интернет по адресу: <http://resultcrm.ru>
- 3.2.3. Изменять условия данного Договора в одностороннем порядке путем размещения измененного текста в сети Интернет по адресу: <http://resultcrm.ru>
- 3.2.4. Для оказания услуг привлекать соисполнителей по своему выбору.
- 3.2.5. Запрашивать от Заказчика любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору-оферте. В случае непредставления либо неполного или неверного представления Заказчиком информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору-оферте до представления необходимой информации.
- 3.2.6. Требовать своевременной оплаты услуг.
- 3.2.7. Публиковать информацию о Заказчике на сайтах Исполнителя, а также в PDF-презентациях и рекламных печатных материалах для рекламы своих услуг.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Своевременно оплачивать выбранные Услуги Исполнителя в соответствии с установленными на момент оплаты ценами.

3.3.2. Своевременно передать Исполнителю всю информацию и документацию необходимую для оказания Услуг.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получать от Исполнителя оплаченные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора-оферты.

3.4.2. Проверять надлежащее выполнение Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

3.4.3. Получать от Исполнителя полную и достоверную информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.4. Отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически осуществленных последним расходов на оказание Услуг.

4. Порядок приема-передачи оказанных услуг.

4.1. Приемка услуг, оказанных в соответствии с п. 2.1 Договора-оферты ежемесячно подтверждается подписанием Сторонами Акта об оказанных услугах. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания месяца оказания услуг передает Заказчику скан соответствующего Акта на электронную почту Заказчика, а оригинал почтовым отправлением либо через систему ЭДО (Электронного Документооборота).

4.2. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта либо подписать его и отправить Исполнителю 1 (один) экземпляр либо направить Исполнителю мотивированный отказ от приемки услуг, путем направления его почтовым отправлением либо через систему ЭДО и дублирует его скан на электронную почту Исполнителя.

4.3. Стороны пришли к соглашению, что, если в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта об оказанных услугах, Заказчик не подписывает предоставленный Исполнителем Акт либо не направляет обоснованные возражения против его подписания в адрес Исполнителя в установленный срок, обязательства Исполнителя по Договору считаются исполненными надлежащим образом, а подписанные Исполнителем в одностороннем порядке Акты имеют юридическую силу.

5. Порядок и сроки расчетов.

5.1. Оплата Услуг Исполнителя Заказчиком производится денежными средствами по безналичному расчету путем перечисления этих денежных средств на расчетный счет Исполнителя (реквизиты расчетного счета и банка Исполнителя указываются в договоре).

5.2. Услуги предоставляются Заказчику на условиях предоплаты, при этом возможна ежемесячная оплата услуг Исполнителя, оплата за следующий месяц должна быть переведена Заказчиком не позднее 7 (семи) календарных дней до начала следующего месяца оказания услуг.

6. Ответственность Сторон.

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Ответственность Заказчика и Исполнителя, включая упущенную выгоду и прямой действительный ущерб, ограничена суммой Договора.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него причинам, а если это произошло по вине Заказчика, то деньги, внесенные им в качестве его оплаты, не возвращаются.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный деятельности Заказчика или лиц, которых он представляет, в случае ненадлежащего исполнения им обязательств по настоящему Договору и/или нарушения требований Исполнителя.

6.5. Оплачивая Услуги Исполнителя по Договору-оферте, Заказчик соглашается с условиями данного договора и с тем, что он не вправе требовать от Исполнителя какой-либо компенсации морального, материального вреда или вреда, причиненного Заказчику как в течение срока действия настоящего Договора, так и по истечении срока его действия, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ и настоящим Договором.

6.6. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности по Договору-оферте за:

а) какие-либо действия и/или бездействия, являющиеся прямым или косвенным результатом действий/бездействий каких-либо третьих сторон;

б) какие-либо косвенные убытки и/или упущенную выгоду Заказчика и/или третьих сторон вне зависимости от того, мог Исполнитель предвидеть возможность таких убытков или нет

7. Основания и порядок расторжения договора.

- 7.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в одностороннем порядке по письменному требованию одной из Сторон по основаниям, предусмотренным Договором и законодательством России.
- 7.2. Расторжение Договора в одностороннем порядке производится только по письменному требованию Сторон в течение 15 календарных дней со дня получения Стороной такого требования.
- 7.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от Услуг Исполнителя со следующего за текущим месяцем оказания услуг, письменно предупредив Исполнителя за 15 календарных дней до начала следующего месяца оказания услуг. В случае не уведомления Исполнителя за 15 календарных дней до начала следующего месяца оказания услуг, с Заказчика удерживается неустойка в размере 50% (Пятьдесят процентов) от стоимости услуг за следующий месяц, что составляет 75 000,00 (Семьдесят пять тысяч) рублей 00 копеек.
- 7.4. В случае одностороннего отказа Заказчика от услуг Исполнителя произведенная оплата за текущий месяц оказания услуг не возвращается и не переносится на другую Услугу.
- 7.5. В случае, если оплата от Заказчика за следующий период не поступает Исполнителю до даты окончания предыдущего оплаченного периода, то сотрудничество считается приостановленным.

В этом случае:

- Все специальные условия, касающиеся стоимости услуги (скидки, бонусу) аннулируются;
- При возобновлении сотрудничества Исполнитель не гарантирует предоставления персонального аналитика, с которым Заказчик работал ранее;
- Работы возобновляются с даты, согласованной с Заказчиком, не позднее 1 (одного) календарного месяца с даты оплаты.

- 7.6. Если по истечении срока действия настоящего договора, указанного в п 2.3 с даты акцепта договора, ни одна из сторон не изъявила желания расторгнуть договор, уведомив вторую сторону в письменной форме, его действие автоматически пролонгируется на неопределенный срок.

8. Конфиденциальность.

- 8.1. Исполнитель обязуется сохранять в тайне конфиденциальную информацию, которая стала ему доступна в результате обсуждения условий Договора в устной и письменной форме, корректировки Договора, заключения настоящего Договора с Заказчиком и в процессе оказания услуг по настоящему Договору.
- 8.2. Стороны обязуются не разглашать и не передавать конфиденциальные сведения (информацию) третьим лицам, а также не использовать их любым другим образом, кроме как для выполнения заданий по настоящему Договору.
- 8.3. Стороны обязуются принимать все необходимые меры для сохранения в тайне конфиденциальной информации и иной информации, ставшей известной им вследствие исполнения обязательств по Договору.
- 8.4. Обязанность по соблюдению конфиденциальности бессрочна.
- 8.5. К Конфиденциальной информации не относится информация, которая:
- 8.5.1. уже известна или имеется у Стороны на момент ее передачи;
 - 8.5.2. становится общеизвестной в момент передачи или после него и, к которой доступ был представлен передающей Стороной третьим лицам без ограничений;
 - 8.5.3. стала общеизвестной иным образом, не по вине или упущению и не в результате нарушения настоящего Договора;
 - 8.5.4. была передана без обязательства о сохранении конфиденциальности, причем передача была явным образом санкционирована заранее в письменном виде передающей Стороной.
- 8.6. Если одна из Сторон допустит разглашение конфиденциальной информации, она возместит другой Стороне документально подтвержденные причиненные убытки, в сумме не превышающей сумму данного Договора.

9. Условие обработки и использования персональных данных.

- 9.1. Заказчик подтверждает, что лично и добровольно дал свое согласие на сбор, передачу и хранение следующих данных: Фамилию, Имя, Отчество, адрес электронной почты, номер контактного телефона, дату рождения, регион, город, организацию, должность, логины Skype, Telegram, а также поддомен CRM, API-ключи и электронные почты каждого Авторизованного пользователя (в совокупности "персональные данные") для их обработки с целью дальнейшей идентификации при оказании услуг.
- 9.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные путем произведения действия (операции) или совокупности действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- 9.3. Исполнитель обязуется принимать все необходимые меры для защиты указанных выше персональных данных от неправомерного доступа или раскрытия.
- 9.4. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с тем, что срок хранения персональных данных — не менее 3 (трех) лет; что в соответствии с Законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года, что Заказчик имеет право на получение информации, связанной с персональными данными, а также на отзыв согласия на хранение персональных

данных (по телефону: +7 (495) 9-284-284 или email: info@resultcrm.ru). Заказчик понимает и соглашается с тем, что в случае отзыва данного согласия он лишается возможности использовать часть или все результаты проведенных работ/оказанных услуг по Договору.

9.5. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с тем, что персональные данные не будут распространяться, передаваться третьим лицам без согласия (за исключением ответов на запросы компетентных государственных органов в соответствии с требованиями действующего законодательства, за исключением передачи персональных данных процессинговому центру в целях обработки платежа, осуществленного банковской картой или посредством платежной системы, а также за исключением партнеров Исполнителя с условием принятия ими обязательств по обеспечению конфиденциальности полученной информации). Предоставляемые персональные данные будут использоваться исключительно для заключения договора и исполнения его условий.

10. Разрешение споров.

10.1. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из Договора является для Сторон обязательным.

10.2. Претензионные письма направляются Сторонами курьером либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении последнего адресату, либо через систему ЭДО.

10.3. Направление Сторонами претензионных писем иным способом, чем указано в пункте 10.2. Договора, не допускается.

10.4. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 30 (тридцать) рабочих дней со дня получения последнего адресатом.

10.5. Споры, не урегулированные Сторонами путем переговоров в претензионном порядке, передаются на рассмотрение Арбитражного суда Самарской области в г. Тольятти в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

11. Заключительные положения.

11.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

11.2. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами – документами в формате PDF или JPG, направленными по электронной почте (e-mail), и признают их равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, до момента получения оригиналов документов.

11.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору в случаях наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как то: пожар, наводнение, ураган, иные стихийные бедствия, эпидемии, военные действия, революции, массовые беспорядки, иные события, не подлежащие разумному контролю Сторон.

11.4. В случае если Сторона, выполнению обязательств которой препятствуют обстоятельства, указанные в п. 11.3, не известит другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в 3-дневный срок, первая Сторона теряет право ссылаться на указанные обстоятельства как форс-мажорные.

11.5. По прекращении указанных в п. 11.3. обстоятельств, Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана без промедления известить об этом другую Сторону в письменном виде. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательство по настоящему Договору.

11.6. Не вступая в противоречие с условиями Оферты, Заказчик и Исполнитель вправе в любое время оформить договор на оказание услуг в форме письменного, двухстороннего документа.

11.7. В случае если одно или более положений Договора-оферты являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора-оферты, которые остаются в силе.

11.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12. SLA

Команда ResultCRM предоставляет услугу по внедрению инструментов автоматизации бизнес-процессов вашей компании и поддержку на всех этапах работы. Наша цель помочь вам увеличить эффективность работы компании. За каждым клиентом закрепляется аналитик компании, который будет работать с ним на протяжении всего времени действия договора. За весь период работы мы оказываем услугу поэтапно.

Перед заключением договора проводится диагностика:

- Проводим анализ бизнес-процессов отдела продаж
- Формируем этапы и условия сотрудничества
- После заключения договора работа идет по индивидуальной программе.

Первая рабочая сессия – установочная. Ее цель собрать всю необходимую информацию о процессах, используемых

системах и задачах, чтобы выстроить план работ на первый месяц.

В рамках программы команда ResultCRM может оказывать услуги:

- По маркетинговому анализу, планированию и помощи в запуске и ведении каналов лидогенерации.
- По поиску кандидатов релевантных запросу клиента.
- По аудиту отдела продаж помощь в адаптации сотрудников и запуске отдела продаж.
- Удаленному контролю отдела продаж
- Тренинги и коучинговые услуги для команды клиента.

Важно: при подключении в программу опций маркетинга, руководителя отдела продаж и HR специалиста, общее количество рабочего времени остается неизменным, услуги оказываются последовательно согласно приоритету заказчика, а не все одновременно. Возможно увеличение рабочего времени и этапности услуг за дополнительную плату, которая обсуждается отдельно. Состав дополнительных услуг согласовывается с заказчиком индивидуально.

12.1 Распределение нагрузки на неделю следующее:

Аналитик работает с клиентом индивидуально, исходя из потребностей клиента и его бизнеса. В течение недели работы аналитиком выполняются следующие работы: составление ТЗ, настройка системы, ответы на вопросы клиента, решение задач клиента. В целях подведения итогов по результатам работы за неделю аналитиком проводится отчетная сессия (демонстрация выполненных работ за неделю) с клиентом.

В рамках каждой недели сопровождения проходит:

- Встреча с клиентом
- Обсуждение планов на текущую неделю.
- Постановка задач.
- Согласование задач с клиентом.

Отчет ведется аналитиком на ежедневной основе и промежуточные результаты онлайн доступны для клиента (Ссылка на отчет предоставляется отдельно). Обновление отчета до конца текущего рабочего дня.

За клиентом закрепляются 10 часов работы аналитика в неделю в рамках проекта по сопровождению. Время проведения отчетных сессий и дополнительных встреч в целях решения приоритетных задач по сопровождению устанавливается и согласуется индивидуально с клиентом исходя из графика клиента и аналитика. При переносе либо отмене встречи, либо отчетной сессии клиентом или аналитиком необходимо оповестить другую сторону не менее чем за 3 часа до начала назначенной встречи и согласовать дату и время проведения отмененной встречи. Процесс коммуникаций с клиентом проходит в чате Skype или Telegram.

Время реакции на обращение клиента и ответа

Работа с клиентом проходит в закрепленные часы, согласно графику аналитика.

Время ответа аналитика на запрос клиента составляет не более 15 мин, при условии, что аналитик в момент запроса не занят. Аналитик обязан оценить задачу и исходя из сложности указать время для ответа (с предоставлением обоснования почему задача требует длительного решения), либо предоставить ответ сразу.

Если у аналитика времени на решение задачи клиента нет, либо она требует длительного решения, то ответ будет получен в течение 2 часов после получения запроса клиента. Об этом аналитик сообщает клиенту, дав развернутый ответ.

Если задача от клиента поступила в нерабочее время компании, то аналитик обязан дать ответ клиенту в первый рабочий день до 11:00 по Москве, что задача принята в работу и указать срок исполнения. Если срок исполнения не может быть определен сразу (когда задача требует анализа и обращения в техническую поддержку сторонних сервисов), аналитик дает развернутый ответ клиенту.

12.2 Правила решения спорных ситуаций

Аналитик является связующим звеном между клиентом и компанией ResultCRM. Полностью ведет клиента с момента подписания договора и до его окончания. Решает задачи клиента. В случае возникновения сложностей в работе, клиент может обратиться к руководителю отдела внедрения или ведущему его менеджеру.

В случае возникновения возражений в работе сторонних сервисов, клиент уведомляет аналитика о наличии определенной проблемы с четкой формулировкой и описанием возражения и при необходимости предоставления соответствующих скриншотов и ссылок. Аналитик передает соответствующую информацию представителям стороннего сервиса для выяснения причины и изыскания возможного решения урегулирования либо устранения возражения. Аналитик информирует клиента о результатах обращения в сторонние сервисы по возражениям клиента.

В случае обнаружении аналитиком ошибок в работе стороннего сервиса, аналитик предоставляет информацию с описанием выявленной ошибки клиенту. В случае, если ошибка не может быть устранена силами аналитика, то он передает соответствующую информацию представителям стороннего сервиса для поиска решения и устранения

неполадок в работе интеграции стороннего сервиса и CRM.

Аналитик не несет ответственность за качество работы стороннего сервиса, а также скорость обработки и обратной связи по возражениям клиента. Аналитик не несет ответственность за нарушение сторонним сервисом условий договора либо любых других письменных и устных договоренностей клиента и стороннего сервиса. Решение о заключении договора либо его расторжении со сторонним сервисом принимается только клиентом.

Клиент обязуется своевременно предоставлять все необходимые доступы и информацию, относящиеся к работе по сопровождению аналитиком, а также влияющие на сроки и эффективность работы по сопровождению проекта аналитиком. Аналитик совместно с клиентом обговаривают и согласовывают сроки предоставления запрашиваемой информации и доступов.

Исполнитель

Индивидуальный предприниматель Кузнецова Кристина Анатольевна

Юридический адрес организации: 445027, Россия, Самарская обл., г. Тольятти, б-р Буденного д.3, кв. 51

ИНН 632140888177

ОГРН 321631300015178

Расчетный счет 40802810900001831915

Банк АО "ТИНЬКОФФ БАНК"

ИНН банка 7710140679

БИК банка 044525974

Корреспондентский счет банка 30101810145250000974

Юридический адрес банка Москва, 127287, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр. 26

Телефон: +7 (995) 114-60-60

E-mail: info@resultcrm.ru



Подпись

