

Договор-оферта на оказание услуг в интернете

Настоящий Договор является публичным договором офертой (предложением) Общества с ограниченной ответственностью "Медиа Контекст" (далее - Компания) с любым физическим или юридическим лицом (далее - Клиент), которое примет настоящее предложение на указанных ниже условиях. Моментом полного и безоговорочного принятия Клиентом предложения Компании заключить договор оферты (акцептом оферты) считается факт предоплаты Клиентом услуг Компании. Текст настоящего Договора оферты (далее по тексту - Договор) расположен по адресу:
<https://orm.prosto-r.ru/dogovor/oferta.pdf>

1. Термины и определения.

1.1. Клиент — физическое или юридическое лицо, совершившее акцепт настоящей оферты в соответствии со ст. 3 данного Договора.

1.2. Регистрация – заполнение учетных данных (e-mail, пароль) в регистрационной форме на сайте <https://orm.prosto-r.ru>

1.3. Мониторинг информационного поля бренда - поиск неактуальной информации о компании Клиента, производимых им товарах (работах, услугах) в сети Интернет.

1.4. Управление репутацией – действия, направленные на выявление неактуальной информации в сети Интернет, возникающих в течение действия Договора, включающие в себя использование каналов обратной связи с потребителем для уменьшения неактуальной информации о компании Клиента, производимых им товарах (работах, услугах) в сети Интернет.

1.5. Агенты влияния – аккаунты, посредством которых Компания общается на форумах, в новостных порталах, блогах и социальных сетях и которые используются им при оказании услуг по настоящему Договору.

1.6. SERM - Комплекс мероприятий по SEO и PR, направленных на вытеснение из результатов поисковой выдачи неактуальной информации о компании, товаре или услуге.

1.7. SEO (Поисковая оптимизация) (англ. search engine optimization, SEO) — комплекс мер для поднятия позиций сайта Клиента в результатах выдачи поисковых систем по определенным запросам пользователей с целью продвижения сайта.

1.8. PR (public relations, паблик рилейшнз, связи с общественностью, пиар) — это управление потоками информации между организацией и общественностью. Цель PR — создание положительного образа компании Клиента в сознании потенциального потребителя, а также других заинтересованных сторон.

1.9. Расчетный период – период оказания Компанией услуг, срок которого для целей настоящего Договора составляет 1 (Один) календарный месяц.

1.10. Тематические площадки – это Интернет-ресурсы, посвященные конкретной информационной области, предназначенные для публикации

материалов информационного характера либо для обсуждения соответствующей предметной области.

1.11. Бренд – товарный знак для товаров и услуг (торговая марка).

1.12. Требования (и определение) качества - это полностью определенные Сторонами в Договоре и в соответствующем Дополнительном соглашении требования, которым должны соответствовать выполненные/оказанные Работы/Услуги.

1.13. Третьи лица - лица, не являющиеся Компанией по настоящему Договору, субподрядчики, которых Компания имеет право привлекать к (на которых имеет право возлагать) выполнению /оказанию Работ и/или Услуг.

1.14. KPI - ключевые показатели эффективности.

1.15. Поисковая выдача - ответы поисковой системы на запрос пользователя интернет.

1.16. Поисковые подсказки — это варианты наиболее популярных запросов, которые начинаются на те же буквы, что и ваш запрос, и появляются в специальном блоке под поисковой строкой. Список подсказок обновляется по мере набора новых символов в поисковой строке.

1.17. Пессимизация - один из инструментов SERM, используемые при оказании услуг по настоящему Договору.

1.18. ТОП-10 поисковой выдачи – результаты на первой странице поисковой выдачи

1.19. Некоммерческие сообщения – сообщения Агентов влияния в дискуссиях, не относящихся к компании Клиента, производимых им товарах (работах, услугах) в сети Интернет.

1.20. Коммерческие сообщения - это сообщения Агентов влияния, относящиеся к компании Клиента, производимых им товарах (работах, услугах), посредством которых осуществляется работа с неактуальной информацией и/или распространяется актуальная информация.

1.21. Семантическое ядро мониторинга – это список наименований, напрямую связанных с компанией Клиента, производимыми им товарами (работами, услугами).

1.22. Отработка страницы - комплекс мер, предпринимаемых в отношении определенной страницы в рамках работ / услуг по SERM.

1.23. Неактуальная информация – текстовая информация, представляющая собой репутационный риск/ сведения, порочащие деловую репутацию Клиента, не соответствующие действительности и/или не подтвержденные документально, а также любая иная устаревшая информация о Клиента, производимых им товарах (работах, услугах).

1.24. Линия онлайн-консультации – сайт, часть сайта, где возможна переписка с информационным консультантом в период времени, установленный администратором Интернет-сайта.

1.25. Рекламная статья – текст, основанный на информации об объекте рекламирования Клиента, который может распространяться в любой форме с помощью любых средств, предназначенный для неопределенного круга лиц

(потребителей рекламы), направленный на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и (или) его продвижение на рынке.

1.26. PR-статья – текст, который направлен на установление взаимовыгодных отношений между Клиентом и потребителем его услуг.

1.27. Новость – оперативное информационное сообщение, написанное по информационному поводу: о событиях произошедших недавно либо происходящих в данный момент.

1.28. Пресс-релиз - информационный текст о товаре/услуге или о Клиенте, а также о событиях, которые будут происходить в будущем.

1.29. Социальная сеть — платформа, онлайн-сервис или веб-сайт, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений, визуализацией которых являются социальные графы.

2. Предмет договора

2.1. Компания обязуется оказать комплекс услуг по управлению репутацией Клиента в сети Интернет, а Клиент обязуется принять и оплатить оказанные Компанией услуги.

1.2. Услуги, оказываемые Компанией по настоящему Договору, могут включать:

1.3. Комплекс мероприятий направленных на вытеснение из результатов поисковой выдачи неактуальной информации о компании Заказчика, товаре или услуге и замену положительными отзывами и статьями.

1.4. Мониторинг информационного поля бренда;

Обнаружение упоминаний бренда и тематических дискуссий, подбор тематических площадок;

1.5. Аналитика неактуальной информации о бренде;

1.6. Анализ результатов работы Компании, подготовка базового отчета;

1.7. Разработка стратегии (выработка рекомендаций по порядку работы с тематическими дискуссиями, тематическими площадками);

1.8. Создание и поддержка агентов влияния;

1.9. Вовлечение агентов влияния в дискуссии, упоминания бренда, тематические площадки.

1.10. При наличии неактуальной информации в социальных сетях разрабатывается стратегия по ведению активности агентов влияния, направленная на актуализацию данной информации.

1.11. Конкретный перечень услуг, сроки и стоимость согласовываются в Дополнительных соглашениях к Договору.

1.12. Услуги оказываются преимущественно посредством использования форумов, блогов, открытых сообществ в социальных сетях, товарных площадок со строкой отзывов.

1.13. Услуги оказываются на протяжении всего срока действия Договора.

3. Акцепт Оферты.

- 3.1. Акцепт настоящей Оферты представляет собой ряд последовательных действий лица, направленных на заключение Договора оказания услуг, а именно:
- 3.1.1. Самостоятельное изучение текста настоящей Оферты, размещенного по адресу: <https://orm.prosto-r.ru/dogovor/oferta.pdf>
 - 3.1.2. Прохождение Регистрации на сайте <https://orm.prosto-r.ru/>
 - 3.1.3. Осуществление предварительной оплаты.
- 3.2. Акцепт настоящей Оферты означает принятие Клиентом всех дополнительных условий взаимодействия с Компанией, опубликованных по адресу: <https://orm.prosto-r.ru/> Указанные дополнительные условия являются неотъемлемой частью Договора оказания услуг.
- 3.3. Лицо, прошедшее Регистрацию и осуществившее предварительный платеж, совершением указанных действий подтверждает, что ознакомлено с условиями настоящей Оферты, полностью их понимает и акцептует в полном объеме.
- 3.4. Внесение изменений (дополнений) в настоящий договор, изменение порядка, объема и условий оказания услуг, производится Компанией в одностороннем порядке с уведомлением об этом Клиентов. Уведомление о внесении изменений (дополнений) в настоящий договор осуществляется Компанией обязательным размещением указанных изменений (дополнений) на сайте Сервиса по адресу <https://orm.prosto-r.ru>.
- 3.5. Все изменения (дополнения), вносимые Компанией в настоящий договор, вступают в силу и становятся обязательными для Сторон в течение 7 (семи) дней с момента их размещения на сайте Компании. В случае несогласия с изменениями настоящего договора Клиент вправе расторгнуть настоящий договор в соответствии с определенным в нем порядком.
- 3.6. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его составной и неотъемлемой частью. Принятие новой редакции настоящего договора производится действиями Клиента по дальнейшему использованию Сервиса.

4. Права и обязанности сторон.

4.1. Компания обязуется

- 4.1.1. Приступить к оказанию услуг в течение 5 (Пяти) рабочих дней от даты внесения Клиентом оплаты.
- 4.1.2. Выделить ответственного сотрудника для взаимодействия с сотрудником Клиента и предоставить его контактные данные Клиенту не позднее 2 (двух) рабочих дней от даты подписания Договора. Переписка ответственных лиц посредством электронной почты и факса имеет силу при согласовании и утверждении на всех этапах оказания услуг.
- 4.1.3. Оказать услуги в полном объеме и в срок согласно Договору и Дополнительному соглашению к Договору. Услуги оказываются Компанией с использованием техники Компании.

4.1.4. Сообщать по требованию Клиента сведения о ходе оказания услуг по настоящему Договору.

4.1.5. В течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента окончания расчетного периода представлять Клиенту Акт оказанных услуг. Акт оказанных услуг может быть направлен посредством электронных каналов связи с использованием факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи.

4.1.6. Подготовить при необходимости комплексную стратегию по оказанию услуг, которая согласовывается Сторонами в Дополнительном соглашении либо посредством электронной почты. Комплексная стратегия содержит подробную детализацию услуг, способы их оказания.

4.2. Компания имеет право:

4.2.1. Временно приостановить оказание Клиенту услуг по Договору по техническим, технологическим или иным причинам, препятствующим оказанию Услуг, на время устранения таких причин.

4.2.2. Приостановить оказание Услуг по Договору и/или расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем уведомления Клиента в случаях нарушения Клиентом обязательств и/или гарантий, принятых в соответствии с Договором.

4.2.3. Не приступать либо приостановить оказание услуг, а также отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков в случаях, когда нарушение Клиентом своих обязанностей по настоящему Договору препятствует его оказанию Компанией, в том числе при просрочке выполнения Клиентом своих обязательств по необходимым согласованиям и оплате услуг по настоящему Договору. При приостановке оказания услуг Компания уведомляет об этом Клиента путем направления письма по электронной почте.

4.2.4. Привлекать к оказанию услуг по настоящему Договору субподрядчиков. В этом случае Компания несет ответственность за действия субподрядчиков, как за свои собственные действия.

4.2.5. Получать разъяснения по возникшим вопросам в ходе оказания услуг и дополнительные сведения, необходимые для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. Оплачивать услуги Компании в соответствии с приложениями к договору

4.3.2. Выделить ответственного сотрудника для взаимодействия с сотрудником Компании и предоставить его контактные данные Компании не позднее 2 (двух) рабочих дней от даты подписания Договора. Переписка ответственных лиц посредством электронной почты и факса имеет силу при согласовании и утверждении на всех этапах оказания Услуг.

- 4.3.3. В течение срока действия договора предоставлять информацию, материалы, необходимые Компании для надлежащего оказания услуг.
- 4.3.4. Согласовывать информацию, предоставленную Компанией согласно п.п.4.1.5. Договора, а также предоставить заполненный и подписанный со стороны Клиента бриф для разработки стратегии управления репутацией Клиента не позднее 3 (Трех) рабочих дней от даты получения требования Компании.
- 4.3.5. В ходе оказания услуг согласовывать рекламные статьи, отзывы, иные коммерческие сообщения не позднее 3 (Трех) рабочих дней от даты получения. Некоммерческие сообщения не согласовываются Клиентом.
- 4.3.6. Подписать Акт оказанных услуг и вернуть Компании его экземпляр в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения данного Акта либо предоставить мотивированный отказ от подписания Акта оказанных услуг. В случае если Клиент не возвращает подписанный с его стороны Акт об оказанных услугах и не выдвигает письменных возражений против принятия услуг и подписания Акта в течение 1 (одного) календарного месяца с момента получения Акта от Компании, Акт об оказанных услугах считается принятым и подписанным Клиентом.
- 4.3.7. В случае невозврата Клиентом подлинных экземпляров подписанного Договора, дополнительных соглашений, приложений к нему, Актов оказанных услуг в течение 10 (Десяти) дней от даты подписания и/или направления документов Компанией посредством почтового отправления, электронной почты, юридическую силу имеет последняя версия соответствующего документа, отправленная по электронной почте Клиенту.

4.4. Клиент имеет право:

- 4.4.1. Расторгнуть данный договор с предварительным письменным уведомлением Компании. Договор считается расторгнутым через 7 дней после получения уведомления Компанией.
- 4.4.2. Проверять ход и качество оказания услуг Компанией, давать ей дополнительные уточняющие указания по оказанию услуг и требовать отчет, не вмешиваясь при этом в хозяйственную деятельность Компании.
- 4.4.3. Если во время оказания услуг станет очевидным, что они не будут оказаны надлежащим образом, назначить Компании разумный срок для устранения недостатков.

5. Порядок расчетов.

- 5.1. Клиент производит оплату услуг Компании путем внесения предварительной оплаты на расчетный счет Компании.
- 5.2. Предварительная оплата считается произведенной с момента получения Компанией подтверждения от банка о поступлении всей суммы оплаты на расчетный счет Компании. В отдельных случаях по собственному усмотрению Компании подтверждением факта оплаты может служить: а) факсимильная

копия платежного поручения при безналичной форме оплаты; б) факсимильная копия квитанции об оплате с печатью банка, через который произведена оплата; в) верификация Компанией факта платежа в пользу Компании через платежную систему в случае осуществления Клиентом электронного платежа.

5.3. Размер предварительного платежа определяется Клиентом самостоятельно, но не может быть менее 15000 рублей.

5.4. Все расчеты по Договору оказания услуг осуществляются в рублях РФ.

5.5. Клиент может выбрать один из следующих видов оплаты: оплата банковским переводом из любого банка России.

5.6. Обязательства Клиента по оплате считаются исполненными после поступления предварительной оплаты на расчетный счет Компании.

6. Порядок сдачи-приема услуг.

6.1. По результату оказания услуг в сервисе Простор формируются электронные копии актов и счетов-фактур по оказанным услугам

6.2. Компания отправляет по адресу Клиента акт сдачи-приема и счет-фактуру в течение 5 дней с момента оказания услуги.

6.3. Клиент вправе в течение 3 дней с момента публикации документов в Сервисе orm.prosto-r.ru предоставить мотивированный отказ в письменной форме.

6.4. Все споры и разногласия стороны будут пытаться решить путем переговоров. В случае невозможности разрешить споры и разногласия путем переговоров они подлежат рассмотрению в суде соответствующей юрисдикции по месту нахождения Компании.

7. Ответственность сторон.

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора оказания услуг в порядке, предусмотренном данным договором и действующим законодательством РФ.

7.2. Компания не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом в результате пользования предоставляемыми услугами.

7.3. Компания не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Компании.

7.4. Компания не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

7.5. Компания не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Компания не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через ссылки, размещенные на Сайте.

- 7.6. Компания не несет ответственность за возможные нежелательные для Клиента последствия, возникшие вследствие предоставления Клиенту телефонной консультации.
- 7.7. Компания не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого для получения Услуг.
- 7.8. Ответственность Компании перед Клиентом ограничивается суммой, равной сумме, оплаченной на Баланс Клиента.
- 7.9. Клиент несет всю ответственность за соблюдение всех требований действующего законодательства РФ, в том числе законодательства РФ о рекламе, о защите авторских и смежных прав, об охране товарных знаков и знаков обслуживания.
- 7.10. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, указанных им при Регистрации.
- 7.12. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору оказания услуг, если такое неисполнение является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажорных обстоятельств»), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе массовых беспорядков, запретительных действий властей, пожаров, стихийных бедствий, катастроф и других обстоятельств.
- 7.13. Стороны обязаны в письменной форме уведомить друг друга посредством отправки электронного письма о существовании форс-мажорных обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней с момента их наступления.
- 7.14. Если наступление форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение сторонами своих обязательств в срок, установленный в Договоре оказания услуг, то такой срок соразмерно продлевается на время действия таких обстоятельств.
- 7.15. Компания не несет ответственность за отсутствие/ухудшение результата, ожидаемого Клиентом вследствие оказания услуг Компании, если данные обстоятельства возникли по причине блокировки аккаунтов агентов влияния, закрытия темы, в которой велась дискуссия, медленной модерации, а также по причине несвоевременного согласования информации и предоставления брифа согласно п.п. 4.3.4. Договора.
- 7.16. Компания не несет ответственность за неожиданную реакцию пользователей на коммерческие сообщения, если тексты коммерческих сообщений согласованы Клиентом.
- 7.17. Компания не несет ответственности за технические неполадки, и сбои в работе с Тематическими площадками, которые могут являться причиной отказа в размещении отзывов и в создании аккаунтов Агентов влияния на Тематических площадках, если подтвердит, что данные сбои и недостатки возникли не по его вине. Стоимость услуг при этом рассчитывается в полном объеме по результатам дня, предшествующего дню, когда был зафиксирован факт сбоя. В случае возникновения факта сбоя или технических неполадок,

Компания незамедлительно сообщает об этом Клиенту, и Стороны заменяют Тематическую площадку на иную

8. Конфиденциальность.

8.1. Стороны соглашаются сохранять в тайне и считать конфиденциальным Договор оказания услуг, а также всю информацию, полученную одной стороной от другой стороны, и обозначенную передающей стороной как конфиденциальная информация такой передающей стороны (далее «Конфиденциальная информация»), и не раскрывать, не разглашать, не обнародовать или иным способом не предоставлять такую информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного разрешения стороны, передающей эту информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

8.2. Каждая из сторон предпримет все необходимые меры для защиты Конфиденциальной информации с такой же степенью тщательности, с какой предпринимает необходимые меры разумное добросовестное лицо. Доступ к Конфиденциальной информации будет предоставлен только тем сотрудникам каждой из сторон, которым он обоснованно необходим для выполнения служебных обязанностей по исполнению Договора оказания услуг. Каждая из сторон обяжет таких своих сотрудников принять те же обязательства в отношении Конфиденциальной информации, которые накладываются Договором оказания услуг на соответствующую сторону.

8.3. Конфиденциальная информация всегда остается собственностью передающей эту информацию стороны и не должна копироваться или иным способом воспроизводиться без предварительного письменного согласия такой передающей стороны.

8.4. В целях недопущения возможных злоупотреблений при определении объема и содержания Конфиденциальной информации обязательство защищать и хранить в секрете Конфиденциальную информацию раскрывшей эту информацию стороны распространяется также на информацию, которая: — на момент раскрытия являлась или стала всеобщим достоянием; или — становится известной принимающей стороне из источника иного, чем раскрывающая сторона, без нарушения принимающей стороной условий Договора оказания услуг; или — была известна принимающей стороне до ее раскрытия по Договору оказания услуг.

8.5. Обязательство сохранять в тайне Конфиденциальную информацию в соответствии с условиями настоящей статьи вступает в силу с момента акцепта настоящей Оферты Клиентом и остается в силе в течение 3 (трех) лет после прекращения действия Договора оказания услуг по какой-либо причине.

9. Прекращение действия Договора оказания услуг.

9.1. В случае нарушения Клиентом пункта 4.3 Договора оказания услуг Компания вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор

оказания услуг с направлением соответствующего уведомления по адресу электронной почты Клиента, указанному при прохождении Регистрации. В этом случае Компания вправе путем удержания взыскать с Клиента неустойку в размере разницы между суммой уплаченной Клиентом предоплаты и стоимостью услуг, фактически оказанных Компанией до момента такого расторжения.

9.2. В случае если Клиент примет решение о расторжении Договора оказания услуг Компания возвращает неизрасходованную часть внесенного предварительного платежа на реквизиты, указанные в данном договоре.

10. Заключительные положения.

10.1. Договор оказания услуг является бессрочным.

10.2. Все Приложения к Договору оказания услуг являются его неотъемлемой частью.

10.3. В отношении всех отношений между Клиентом и Компанией, относящихся к предмету Договора оказания услуг и не урегулированных Договором оказания услуг, применяются правила, установленные Компанией.

11. Обработка Персональных Данных.

11.1 В соответствии с принципом осмотрительности Компания запрашивает документы, подтверждающие правомерность деятельности Клиента – юридического лица. Для выполнения условий Договора Клиент соглашается предоставить и дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» на условиях и для целей выполнения условий Договора. Под «персональными данными» понимается персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при регистрации на Сайте, а именно: фамилия, имя, отчество; адрес электронной почты и контактные телефоны.

11.2 Компания гарантирует конфиденциальность в отношении персональных данных Клиента и предоставляет доступ к персональным данным только тем сотрудникам, которым эта информация необходима для выполнения условий Договора, обеспечивая соблюдение указанными лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке.

11.3 В случаях утери Клиентом идентификационных данных, Клиент вправе запросить у Компании, а Компания соглашается предоставить некоторые персональные данные, которые будут использованы исключительно в целях исполнения настоящего Договора и защиты имущественных интересов Клиента и Компании.

11.4 В случае прекращения Договора вся размещаемая на Сайте информация, персональные данные Клиента и связанные с ней файлы физически уничтожаются с носителей Компании.

12. Реквизиты Компании:

ООО «МК»

Юридический адрес:

197183, г. Санкт-Петербург, Липовая аллея, 9, литера А, помещение 12Н

Адрес для почтовой корреспонденции:

197183, г. Санкт-Петербург, Липовая аллея, 9, литера А, помещение 12Н

Телефон/факс (812) 640-06-53

ИНН/КПП 7814659162/781401001

ОГРН 1167847306220

р/с 40702810932450000462

в Филиале “Санкт-Петербургский”

АО “АЛЬФА-БАНК” г. Санкт-Петербург

БИК 044030786

к/с 30101810600000000786