

Договор № 01-18
оказания услуг по привлечению целевых клиентов

г. Самара

02 августа 2018 г.

Настоящий Договор об оказании услуг заключается посредством принятия данной публичной оферты Исполнителя - **ООО «ЦЕНТР СЕРВИСА ПЕРВЫЙ»**, действующего на основании Устава, и **ООО «Монтаж +»**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», действующего на основании Устава, а также любым пользователем сети Интернет, именуемым в дальнейшем «**Клиент**», использующим интернет-ресурс www.one-cs.ru.

Исполнитель, Заказчик, Клиент – далее по тексту совместно именуются «Стороны», а по отдельности — «Сторона».

1. Понятия, используемые в Договоре.

В рамках настоящего договора Сторонами используются следующие понятия:

Оператор связи - Исполнитель предоставляет Заказчику на безвозмездной основе виртуальный телефонный номер (номера) в коде (863) для обработки звонков клиентов с последующей передачей их Центрам обслуживания Заказчика посредством автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами.

Дата заключения договора - дата, когда Исполнитель принимает для исполнения заявки Заказчика согласно условиям настоящего договора в сети Интернет с помощью сайта Исполнителя.

Сайт Исполнителя – Интернет ресурс, представляющий собой совокупность содержащихся в информационной системе информации и объектов интеллектуальной собственности (в том числе, программа для ЭВМ, база данных, графическое оформление интерфейса (дизайн) и др.), доступ к которому обеспечивается с различных пользовательских устройств, подключенных к сети Интернет, посредством специального программного обеспечения для просмотра веб-страниц (браузер) по адресу www.one-cs.ru (включая домены следующих уровней, относящихся к данным адресам) или Мобильных приложений, или сайты партнеров, использующих информацию из сайта one-cs.ru.

Клиент - посетитель интернет-ресурса Исполнителя (сайт one-cs.ru или партнерские сайты, использующие информацию из ресурса one-cs.ru), просматривающий информацию о Заказчике и/или совершающий звонок, и/или оформляющий заказ онлайн.

Обращение – заказ с использованием формы обратной связи на Сайте Исполнителя или телефонный звонок Клиента на номер телефона Исполнителя, предоставляемого для работы с Заказчиком в рамках действия настоящего Договора. Данные о количестве, времени и длительности звонков, входящих и исходящих телефонных номерах, а также записи телефонных разговоров, хранятся у Исполнителя.

Центр обслуживания - точка оказания услуг или выполнения работ, принадлежащая Заказчику или находящаяся под его управлением, информация о которой размещается на сайте Исполнителя со своими контактными данными и отдельным номером телефона.

Другие термины, не определенные в настоящем разделе, трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Договора и/или в нормативных актах действующего законодательства РФ следует руководствоваться толкованием, сложившимся в сети Интернет, и практике делового оборота.

2. Предмет договора

2.1. На условиях, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать за плату услуги Заказчику в сети Интернет с использованием сайта Исполнителя по предоставлению целевых Обращений Клиентов, а Заказчик обязуется оплачивать Исполнителю оказанные услуги.

2.2. Настоящий Договор в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса РФ является публичным предложением Исполнителя к Заказчику о присоединении (заключении) к Договору на условиях, изложенных в настоящем Договоре, в том числе устанавливает права и обязанности Сторон, возникающие в связи с заключением Договора.

2.3. Исполнитель предлагает Клиенту на условиях настоящего договора-оферты безвозмездно воспользоваться доступными на Сайте информационными ресурсами об услугах, оказываемых Заказчиками, включая описание услуг, цены на них, информацию о Заказчиках и их контактных данных. Заказчик, размещающий информацию на Сайте, несет полную ответственность за качество оказываемых им Клиенту услуг и их соответствие описанию и ценам на Сайте.

2.4. Исполнитель не является организатором сделки между Заказчиком и Пользователем, не является Покупателем, Продавцом, посредником, агентом, субподрядчиком Заказчика или представителем какого-либо Пользователя и/или иным заинтересованным лицом в отношении предлагаемых/выполняемых Заказчиком Пользователю работ либо услуг.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Права и обязанности Исполнителя:

3.1.1. Оказывает Заказчику услуги по размещению информации о Заказчике, его Центрах обслуживания, оказываемых услугах (выполняемых работах) и ценах на них.

3.1.2. Обязуется с использованием собственных технических возможностей произвести обработку Обращений Клиентов с последующей передачей их Центрам обслуживания Заказчика посредством автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами.

3.1.3. Назначает своего ответственного представителя (клиентского менеджера) для решения всех вопросов, связанных с исполнением настоящего Договора.

3.1.4. Приостанавливает оказание услуг на срок до устранения нарушений, в случае нарушения Заказчиком сроков и условий настоящего договора, в том числе с случае отрицательного баланса лицевого счета Заказчика.

3.1.5. Имеет право размещать в собственных рекламных материалах логотип, фотографии и прочую информацию о Заказчике, размещенную на сайте.

3.1.6. Имеет право на свое усмотрение присваивать Заказчику и его центрам обслуживания рейтинг для отображения на Сайте на основании отзывов Клиентов, пользовавшихся услугами Заказчика, отзывов сотрудников Исполнителя, а также информации из сети Интернет.

3.1.7. В связи с техническими ограничениями количества виртуальных телефонных номеров или по причине избытка Центров обслуживания в конкретном районе города на сайте Исполнителя, Исполнитель имеет право отказать Заказчику в заключении настоящего Договора.

3.1.8. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке, с предварительным уведомлением Заказчика за 5 (Пять) рабочих дня, расторгнуть данный Договор в связи с систематическими нарушениями Заказчиком условий настоящего договора.

3.2. Права и обязанности Заказчика:

3.2.1. Своевременно и в полном объеме производит оплату работ и услуг Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.2.2. Обеспечивает доступность и понятность размещенной на Сайте Исполнителя информации о своих Центрах обслуживания, оказываемых услугах (выполняемых работах), ценах на них, исключаящую ее двоякое толкование.

3.2.3. По запросу Исполнителя обязуется предоставлять всю необходимую дополнительную информацию.

3.2.4. По запросу Исполнителя обязуется предоставить копии документов, подтверждающих легитимность деятельности Заказчика, как юридического лица: свидетельство о государственной регистрации, устав, документ, подтверждающий полномочия лица, действующего от имени Заказчика (протокол, решение, доверенность) и иные дополнительно запрашиваемые Исполнителем.

3.2.5. Заказчик настоящим выражает согласие и не имеет возражений против записи телефонных разговоров в целях формирования достоверной информации о статусе звонка и отображения корректных сведений в Лицевом счете Заказчика. Заказчик подтверждает, что согласие на запись телефонного разговора выражено конкретно и сознательно.

3.2.6. Если Исполнитель не получает согласие Клиента на обработку персональных данных, то Заказчик обязуется самостоятельно получить от Клиента согласие на обработку их персональных данных в целях возможного распространения рекламы Исполнителем и разрешение на распространение рекламы и/или прочей информации от Исполнителя путем СМС – уведомлений.

4. Стоимость, сроки оказания услуг и порядок оплаты.

- 4.1. Общая стоимость услуг по настоящему Договору определяется как общая сумма всех исполненных Исполнителем в интересах Заказчика услуг за весь период действия настоящего Договора. Цена конкретных услуг указывается в Приложениях к настоящему Договору, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора, включающие все расходы и затраты Исполнителя с учетом всех налогов и сборов.
- 4.2. Заказчик настоящим подтверждает, что он извещен и осведомлен о том, что Исполнитель вправе изменять цены конкретных услуг не чаще 1 (Одного) раза в месяц, предварительно, письменно уведомив Заказчика в срок не позднее 10 (Десяти) рабочих дней до факта изменения цен.
- 4.3. Нарушение Заказчиком условий и сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором, дает Исполнителю право не приступать к оказанию услуг.
- 4.4. Все платежи по настоящему Договору осуществляются в российских рублях, НДС не облагается (Исполнитель применяет УСН)
- 4.5. Осуществляя оплату, Заказчик тем самым выражает согласие на оказание услуг Исполнителем.
- 4.6. Оплата денежных средств возможна посредством банковского перевода (с обязательным указанием номера лицевого счета Заказчика), с использованием банковской карты в соответствии с действующим законодательством. Все суммы, взимаемые банком за перечисление денежных средств и сопутствующие расходы, уплачиваются Стороной, осуществляющей перечисление денежных средств
- 4.7. В случае, если Обращение Клиента оказалось нецелевым, что следует из записи телефонного разговора (например, в случае ошибочного набора Клиентом телефонного номера, массовых рекламных предложений по телефону или попытками отправить факсимильное сообщение), Заказчик вправе оспорить данный звонок до 10 числа месяца, следующего за месяцем, в котором произошел звонок, посредством направления письменного уведомления Исполнителя. Окончательное решение об изменении статуса звонка принимается Исполнителем.

5. Порядок сдачи-приемки услуг

- 5.1. Заказчик подтверждает, что Обращения Клиентов, переданных Заказчику Исполнителем посредством автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами являются основанием для принятия им соответствующих услуг. Подписание Акта приема-передачи услуг Заказчиком и Исполнителем обязательно.
- 5.2. Акт сдачи-приемки составляется в 2 (Двух) экземплярах – по одному для каждой из Сторон и подписывается надлежащим образом уполномоченными на то лицами от каждой из Сторон. Подписанный акт подлежит возврату Исполнителю в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки.

- 5.3. В случае если по истечении 3 (Трех) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки, Заказчик не предоставляет подписанный Акт сдачи-приемки, Акт сдачи-приемки будет считаться подписанным.
- 5.4. Заказчик вправе расторгнуть договор об оказании услуги досрочно, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.
- 5.5. Клиент вправе предъявлять требования Заказчику, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.
- 5.6. Исполнитель не несет ответственности за качество оказываемых Заказчиком услуг и вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, в случае, неисполнения Заказчиком своих обязательств в части качества выполнения работ, а именно, в случае 5 (Пяти) и более обращений Клиентов в течение 1 (Одного) календарного месяца в Единую службу контроля качества ООО «Центр сервиса Первый» 8-800-707-53-61 с претензиями к качеству работ, производимых Заказчиком в рамках действия настоящего Договора, исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке и взыскать с Заказчика часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора.

6. Срок действия договора

- 6.1. Договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения и действует до «31» Декабря 2018 г.
- 6.2. Настоящий договор считается автоматически пролонгированным на следующий календарный год, если ни одна из сторон не заявит в письменном виде о его расторжении не менее чем за десять календарных дней до окончания срока действия договора.

7. Ответственность сторон

- 7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством РФ и положениями настоящего Договора.
- 7.2. Заказчик решает своими силами и за свой счет все смежные вопросы по оказанным Исполнителем услугам.
- 7.3. Исполнитель не несет ответственности за убытки и иные потери Заказчика, возникшие вследствие неработоспособности интернет-ресурса и/или сбоя в телефонной связи. В случае привлечения Исполнителя к ответственности за неисполнение обязательства Заказчика, предусмотренного п.3.2.6. настоящего Договора, Заказчик обязуется урегулировать самостоятельно такие претензии Клиентов полностью, освободив Исполнителя от ответственности, в том числе от любых выплат в пользу таких лиц.

8. Изменение и расторжение договора

- 8.1. Стороны вправе в любое время изменить либо расторгнуть Договор по взаимному соглашению.
- 8.2. Заказчик имеет право по собственному желанию в одностороннем порядке расторгнуть данный договор в случае 100% (сто процентной) оплаты услуги, при этом оплата не возвращается.

9. Форс-мажор

- 9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы («обстоятельств форс-мажора»)
В контексте настоящего Договора к обстоятельствам форс-мажора относятся: стихийные бедствия, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, гражданская война или общественные беспорядки, запретительные меры и/(или) законодательные/нормативные акты, принятые соответствующими федеральными органами РФ и иные аналогичные обстоятельства, которые невозможно было предвидеть на момента подписания Договора, независящие от воли Сторон и непосредственно влияющие на исполнение Сторонами своих обязательств.
- 9.2. Если продолжительность обстоятельств форс-мажора превышает 60 (Шестьдесят) календарных дней, то каждая из Сторон вправе инициировать процедуру изменения условий настоящего Договора или расторгнуть настоящий Договор путем направления другой Стороне уведомления о расторжении не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до предполагаемого момента расторжения. При этом Договор считается расторгнутым только после проведения полных и окончательных взаиморасчетов и урегулирования Сторонами всех спорных вопросов, вытекающих из настоящего Договора, начисленных до момента начала обстоятельств форс-мажора.

10. Разрешение споров

- 10.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.
- 10.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в Арбитражный суд по месту регистрации Исполнителя.

11. Конфиденциальность

- 11.1. Стороны соглашаются сохранять в тайне и считать конфиденциальной всю информацию, полученную одной Стороной от другой Стороны.
- 11.2. Обязательство сохранять в тайне конфиденциальную информацию в соответствии с условиями настоящей статьи вступает в силу с момента акцепта Исполнителем настоящего договора и остается в силе в течение 3 (Трех) лет по окончании срока действия Договора или его прекращения действия по какой-либо причине.

12. Согласие на обработку персональных данных

- 12.1. Клиент дает свое согласие на обработку персональных данных в целях: продвижения услуг Исполнителя и/или Заказчиков Исполнителя, получения информации о качестве услуг Исполнителя и/или Заказчиков Исполнителя, осуществления другой деятельности в рамках законодательства РФ с обязательным выполнением требований законодательства РФ в области персональных данных. Политика в отношении обработки персональных данных в ООО «Центр сервиса Первый» изложена в Приложении №1 к настоящему Договору.
- 12.2. Настоящее согласие Клиент дает на совершение следующих действий с персональными данными: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение в случаях и в объеме, предусмотренных законодательством РФ.
- 12.3. Настоящим Клиент выражает свое согласие на получение от Исполнителя смс-уведомлений в целях: информации об услугах и работах Исполнителя и/или Заказчиков

Исполнителя, оповещениях о проводимых акциях, скидках, для осуществления опросов в целях изучения мнения об услугах и работах Исполнителя и/или Заказчиков Исполнителя.
12.4. Настоящее согласие на отправку смс- уведомлений действует с момента Обращения.

13. Заключительные положения

11.1. Уведомления, требования и иные документы, связанные с Договором, должны направляться сторонами следующими способами: Электронной почтой со стороны Заказчика, Электронной почтой со стороны Исполнителя.

11.2. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, получаемой в процессе исполнения Договора, а также обязуются не разглашать условия Договора.

11.3. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

11.4. Договор составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон.

14. Адреса, реквизиты, подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ЦЕНТР СЕРВИСА ПЕРВЫЙ»

443069 Самара, ул. Авроры 110, корп. 1, оф. 421А

ИНН 6311177259 КПП 631101001

ОГРН 1186313001236 ОКВЭД 95.11

Генеральный директор

МП

ЗАКАЗЧИК:

ООО «Монтаж +»

121614 Москва, ул. Крылатские Холмы, д. 32,

кор. 2, пом. 5Н, комн. 5

ИНН 7731365970 КПП 773101001

ОКПО 15639883 ОГРН 1177746475390 ОКВЭД

16.23

Генеральный директор

МП