

# ojok

боевое искусство продаж



## ООО «РэдФрэндс»

Почтовый адрес  
Россия, 600005, г. Владимир,  
ул. Мира, д. 15В, оф.210  
Тел. 88003029291  
Email: Info@ojok.ru  
Сайт: Ojok.ru  
С Уважением к Вам и  
вашему бизнесу,  
Команда Ojok

### ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ №1 об оказании информационных услуг

г.Владимир

«16» апреля 2018 года

**Общество с ограниченной ответственностью " «РэдФрэндс»",** в лице генерального директора Шмига Андрея, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Оферент, с одной стороны, и любое физическое или юридическое лицо принимающее условия настоящего договора, подтверждающее принятия условий действием в виде фактической оплаты услуг Оферента или оплаты услуг Официальных представителей Оферента, именуемое в дальнейшем Акцептант с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Оферент или его Официальные представители по заданию Акцептанта за вознаграждение обязуется совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность, связанную с поиском, хранением, обработкой, предоставлением или распространением информации, проведением телемаркетинговой кампании на условиях, определенных настоящим Договором и индивидуальным Бланком заказа.

1.2. Результатом услуг, оказываемых Оферентом или его Официальными представителями, является привлечение клиентов Акцептанту или выявление заинтересованности среди целевой аудитории.

#### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для использования в рамках настоящего Договора Стороны выработали и согласовали следующие термины и определения:

2.1.1. Информация - сведения, сообщения или данные независимо от способа их создания, поиска, хранения, обработки, предоставления, распространения или иного использования;

2.1.2. Телемаркетинговая кампания – комплекс мероприятий по продвижению продукции/услуг Акцептанта, информированию потребителей о продукции/услугах Акцептанта, анкетирование, актуализации баз данных;

2.1.3. Предоставление информации - действия, направленные на ознакомление с информацией определенного круга лиц;

2.1.4. Распространение информации - действия, направленные на ознакомление с информацией неопределенного круга лиц.

2.1.5. Диалоговый звонок - телефонный звонок, длительностью от 20(двадцать) и до 90(девяносто)

секунд с целью донести информацию о предложении Акцептанта. Аудиозапись звонка хранится в системе Оферента не более 30(тридцать) календарных дней. Расчет диалоговых звонков производится во внутренней системе Оферента. Шаг начисления одного диалогового звонка определен сторонами в формате длительности - от 20(двадцать) и до 90(девяносто) секунд.

2.1.6. Официальные представители – представители Оферента, действующие на основании собственного Устава и договора франчайзинга или агентского договора. Оказывающие услуги в соответствии с внутренними стандартами Оферента и в его внутренней системе. Выступающие в качестве контрагента любой из сторон под своим юридическим лицом и собственными реквизитами. Полностью принимающие условия данного Договора и Индивидуального бланка заказа.

2.1.7. Пресейл - предпродажная деятельность.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Акцептант вправе: без ограничений во времени использования, совершать с информацией, полученной в рамках исполнения настоящего Договора, следующие действия:

3.2. Хранить, использовать и обрабатывать информацию для собственных нужд;

3.3. Осуществлять распространение и (или) предоставление информации, иные действия, в т.ч. использование в своей коммерческой деятельности.

3.4. Акцептант вправе контролировать выполнение работ на любом этапе и вносить соответствующие корректировки в объеме и порядке предусмотренным настоящим Договором и Индивидуальным бланком заказа.

3.5. Акцептант вправе получать доступ к статистике по проекту с помощью внутренней системы Оферента.

3.6. Акцептант обязан своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Оферента или его Официальных представителей.

3.7. Акцептант обязан своевременно уведомлять Оферента или его Официальных представителей об изменениях, влияющих на качество оказываемых услуг.

3.8. Акцептант обязан своевременно согласовывать с Оферентом или его Официальными представителями порядок и условия проведения каждого этапа телемаркетинговой кампании.

3.9. Оферент и его Официальные представители вправе своевременно получать информацию, необходимую для оказания услуг.

3.10. Оферент и его Официальные представители вправе требовать оплаты Акцептантом, оказанных услуг.

3.11. Оферент или его Официальные представители обязаны оказать услуги Акцептанту в объеме и сроки, установленные настоящим Договором и Индивидуальным бланком заказа.

3.12. Оферент или его Официальные представители обязаны не разглашать без письменного разрешения Акцептанта какую-либо конфиденциальную информацию во время или после работы с Акцептантом. Акцептант, в свою очередь, подтверждает право Оферента и его Официальных представителей использовать и хранить любую общую маркетинговую или рекламную информацию Акцептанта, полученную в процессе оказания услуг.

3.13. Защищать в установленном законодательством Российской Федерации порядке свои права в случае незаконного получения или использования информации третьими лицами, а также требовать возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением прав;

3.14. Любая информация, полученная одной из Сторон по настоящему Договору, признается конфиденциальной если данный статус подтверждается письменным уведомлением (допускается электронный формат уведомления - email письмо).

### **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Оказание услуг по настоящему Договору осуществляется в 2 (два) этапа:

4.1.1. Подготовительный этап (подготовка проекта), включающий следующих перечень действий:

- Обучение и погружение в специфику продукта или услуги Акцептанта, специалистов со стороны Оферента или его Официальных представителей. Обучение проводится по внутренним стандартам Оферента.

- Подготовка базы контактов для звонков или форматирование предоставленной Акцептантом базы под внутренние стандарты Оферента. Формат и критерии базы определены в Бланке заказа к данному договору. Оферент и его Официальные представители не несут ответственность за качество и объем базы контактов предоставленной Акцептантом.

- Подготовка сценария диалога звонка для специалистов 1ой линии продаж Оферента или его Официальных представителей. Формат сценария диалога определен в Бланке заказа к настоящему договору.

- Разработка маркетинговых материалов для отправки потенциальным клиентам Акцептанта. Данные работы являются дополнительной услугой и выполняются только если предусмотрены в Индивидуальном бланке заказа и полностью оплачены Акцептантом.

- Совершение от 10(десять) до 30(тридцать) тестовых звонков по утвержденной базе контактов специалистом 1ой линии продаж, для проверки готовности к переходу на основной этап.

- Общее количество правок в ходе подготовительного этапа на все рабочие материалы - не более трех. Дальнейшие правки производятся на платной основе.

- Услуги подготовительного этапа оказываются после предварительной оплаты. Услуги подготовительного этапа считаются оказанными надлежащим образом, если к началу основного этапа оказания услуг от Акцептанта не поступило письменных возражений или заявлений, содержащих аргументированные и существенные корректировки в рабочие материалы.

Принятие Акцептантом каждой услуги, оказанной на подготовительном этапе производится в свободной форме с помощью email писем.

4.1.2. Основной этап. Начало основного этапа определяется взаимным соглашением сторон в электронном, письменном или устном формате, после успешного завершения подготовительного этапа. Основной этап включает в себя следующие виды работ:

- Совершение первичных звонков по согласованной базе контактов и утвержденному на подготовительном этапе сценарию звонка (допускаются отхождения от сценария), с предложением услуг Акцептанта (задействованы один или более операторов со стороны Оферента или его Официальных представителей). Количество первичных звонков, определено в Индивидуальном бланке заказа.

- Совершение вторичных звонков в свободной форме диалога, менеджером со стороны Оферента или его Официальных представителей заинтересованным потенциальным клиентам Акцептанта, полученных в результате первичных звонков. Количество вторичных звонков, определено в Индивидуальном бланке заказа.

- Ведение работы менеджером в рамках пресейла со стороны Оферента или его Официальных представителей (совершение звонков, отправка маркетинговых материалов, запрос информации у потенциальных клиентов) по заинтересованным клиентам, полученным в результате первичных звонков. Количество ежедневных звонков в рамках работы на этапе пресейла может варьироваться в диапазоне от 0(ноль) до 20(двадцать) диалоговых звонков. Данные работы выполняются 21(двадцать один) рабочий день с момента перехода проекта на основной этап. Данные работы являются дополнительной услугой и выполняются только если в Индивидуальном бланке заказа указано пакетное решение «Боевой отдел продаж».

- Сопровождение звонков рассылкой рекламного материала, предоставленного Акцептантом или разработанного силами Оферента или его Официальных представителей, в случае заинтересованности потенциального клиента. Данные работы являются дополнительной услугой и выполняются только если предусмотрены в Индивидуальном бланке заказа и полностью оплачены Акцептантом.

- Все работы по проекту проводятся во внутренней IT системе Оферента, к которой Акцептанту предоставляется доступ на время действия данного договора. Данная система определена

Сторонами в качестве единого формата отчетности и взаимодействия.

- На основном этапе проекта доработка и усиление сценария диалога, ввод работы с возражениями, замена базы контактов и прочие правки любых рабочих материалов, утвержденных на подготовительном этапе, проводятся только на платной основе. Исключение – пакет услуг «Боевой отдел продаж», содержащий до трех бесплатных корректировок.

4.3. Порядок оказания услуг по обработке входящих звонков и обращений, устанавливается Сторонами в индивидуальном порядке согласно Индивидуальному бланку заказа.

## **5. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**

5.1. Оферент или его Официальные представители обязаны в течении 5 (пяти) рабочих дней, после выполнения всех работ по подготовительному этапу уведомить Акцептанта о необходимости перевода проекта на основной этап. Допускается электронный(email) или письменный формат уведомления.

5.1.1. Акцептант обязан в течении 3 (трех) рабочих дней, с момента получения уведомления от Оферента или его Официальных представителей о необходимости перевода проекта на основной этап, подтвердить перевод проекта на основной этап и осуществить закрывающий платеж, либо предоставить правки и корректировки по проведенной работе Оферента и его Официальных представителей на подготовительном этапе (допускается электронный(email) или письменный формат уведомления).

5.1.2. Если в течении 3(трех) рабочих дней с момента получения уведомления от Оферента и его Официальных представителей о необходимости перевода проекта на основной этап, Акцептант не предоставляет мотивированный отказ, не производит закрывающий платеж, не предоставляет правок или корректировок по проделанной работе Оферента и его Официальных представителей, Оферент в праве самостоятельно перевести проект на основной этап либо приостановить работы по проекту на неопределенный срок уведомив Акцептанта (допускается электронный(email) или письменный формат уведомления).

5.1.3. Существенными условиями для мотивированного отказа Акцептанта от перевода проекта на основной этап, являются: корректировки сценария звонка (кроме корректировок базового речевого модуля) при условии, что правки составляют более 50% (пятьдесят процентов) от первоначальной версии сценария; корректировка базы контактов (только в случае если база контактов не была согласована до проведения тестовых звонков); корректировка базы контактов не является существенным условием если базу контактов предоставил Акцептант).

5.1.4. В случае получения Оферентом или его Официальными представителями, в ответ на уведомление о переводе проекта на основной этап, аргументированного отказа от Акцептанта (допускается электронный(email) или письменный формат уведомления), содержащего правки и корректировки, а также все необходимые материалы, в сроки, предусмотренные настоящим договором, Оферент обязан внести коррективы в рабочие материалы в течении 5(пяти) рабочих дней, с момента получения уведомления от Акцептанта.

5.1.5. В случае, если в течении 10 (десяти) рабочих дней и более с момента уведомления Акцептанта о переводе проекта на основной этап Акцептант не предоставил аргументированного отказа либо правок и корректировок в рабочие материалы, а так же не произвел оплату закрывающего платежа, Оферент или его Официальные представители в праве отказать Акцептанту в оказании услуг предусмотренных данным договором, удержав при этом сумму первого платежа в качестве компенсации за фактически оказанные услуги, простой рабочей группы и упущенную выгоду.

5.2. После завершения основного этапа проекта, Оферент или его Официальные представители обязаны в срок до 10 числа следующего за месяцем, в котором были оказаны услуги, подписать и передать Акцептанту акт выполненных работ в двух экземплярах (допускается электронный формат с ЭЦП).

5.2.1. Акцептант обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения акта либо подписать и вернуть Оференту или его Официальному представителю один экземпляр акта, либо вручить

письменный мотивированный отказ в приемке результатов работ.

5.2.2. В случае письменного мотивированного отказа Акцептанта от приемки результатов работ, уполномоченными представителями Сторон составляется двусторонний акт с перечнем недостатков выполненных работ, порядком и сроком их устранения. Все недостатки выполненных работ Оферент или его Официальные представители устраняют за свой счет и без дополнительной оплаты Акцептантом в случае, если данные недостатки были допущены по вине Оферента или его Официальных представителей.

5.2.3. Если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения акта Акцептант не подпишет его, либо не представит письменный мотивированный отказ в приемке результатов Работ, то такие Работы будут считаться выполненными надлежащим образом, и приняты Акцептантом, но это не освобождает Акцептанта от подписания и передачи акта Оференту или его Официальным представителям.

## **6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

6.1. Стоимость и порядок оплаты услуг Оферента или его Официальных представителей указаны в Индивидуальном бланке заказа к настоящему Договору, который являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.2. В случае несвоевременной оплаты услуг Оферента или его Официальных представителей, Оферент вправе, по своему усмотрению, приостановить оказание Услуг до момента получения суммы задолженности. В случае если просрочка платежа составит более 10 (Десяти) дней, Оферент вправе:

- Отказаться от исполнения настоящего Договора, направив Акцептанту уведомление (допускается электронный(email) или письменный формат уведомления), при этом Договор считается расторгнутым с момента отправления уведомления, за исключением обязательства Акцептанта по оплате фактически оказанных услуг и понесенных Оферентом или его Официальными представителями расходов на дату расторжения.

- Оказать услуги и взыскать с Акцептанта их стоимость.

- Оферент или его Официальные представители в праве отказать Акцептанту в оказании услуг, предусмотренных данным договором, удержав при этом сумму первого платежа в качестве компенсации за фактически оказанные услуги, простой рабочей группы и упущенную выгоду.

6.3. Обязательство по оплате услуг считается выполненным при условии поступления денежных средств на расчетный счет Оферента или его Официальных представителей.

6.4. При расторжении договора Акцептантом в одностороннем порядке без объективных причин - платежи не возвращаются если работы по проекту перешли на основной этап, в остальных случаях сумма возврата рассчитывается индивидуально от суммы всех платежей Акцептанта за вычетом стоимости фактически выполненных работ и упущенной выгоды Оферента или его Официальных представителей. Упущенная выгода Оферента или его Официальных представителей оценивается сторонами в 20% от совокупной стоимости основных и дополнительных услуг, предусмотренных Индивидуальным бланком заказа.

6.5. Внесение закрывающего платежа Акцептантом, означает полное принятие всех выполненных Оферентом работ на подготовительном этапе, а также согласие по переводу проекта на основной этап.

# **Двухлинейный телемаркетинг**

**От идеи до реализации, от звонка до продажи**

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с положениями Договора, Индивидуальным бланком заказа и действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Стороны не несут ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по настоящему Договору в случае, когда нарушение своих обязательств явилось прямым следствием действий/бездействия другой Стороны, ее сотрудников и иных представителей.

7.3. Оферент не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) своих обязательств, в случае если надлежащее оказание услуг оказалось невозможным вследствие аварий или повреждений оборудования, или линий связи, которыми пользуется Оферент, его Официальные представители или Акцептант, или в связи с иными обстоятельствами, возникшими не по вине Оферента или его Официальных представителей. При этом, если преодоление таких обстоятельств разумными мерами и способами оказалось невозможным в течение 10 (десяти) дней, Оферент или его Официальные представители вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора и расторгнуть договор путем направления письменного уведомления, без возмещения убытков Акцептанта, за исключением возврата полученной от Акцептанта суммы с удержанием стоимости фактически оказанных услуг и понесенных на момент расторжения договора расходов.

7.4. Оферент не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) обязательств своих Официальных представителей. Официальные представители действуют от имени и в интересах своего юридического лица и полностью принимают на себя всю ответственность и обязательства вытекающие из настоящего Договора и Индивидуального бланка заказа.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

8.1. В рамках исполнения настоящего Договора Стороны считают конфиденциальной информацию о финансовых условиях настоящего Договора и Индивидуального бланка заказа, а также иную, в отношении которой Стороной сделано заявление (допускается формат email письма) об установлении режима ее конфиденциальности.

8.2. Конфиденциальная информация не подлежит предоставлению (разглашению, передаче) третьим лицам без предварительного письменного согласия предоставившей ее Стороны. В случаях, когда такая информация подлежит обязательному предоставлению третьим лицам в силу действующего законодательства РФ. Сторона, получившая соответствующий запрос, обязана незамедлительно письменно уведомить другую Сторону с указанием объема и содержания предоставленной информации и наименования третьей стороны, которой предоставляется информация.

## **9. ФОРС-МАЖОР**

9.1. Оферент или его Официальные представители и Акцептант не несут ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему договору, если неисполнение является следствием таких обстоятельств, как наводнение, землетрясение и другие явления природы, а также война, военные действия, блокада, акты или действия государственных органов, или любых обстоятельств, находящихся вне их контроля, и возникших после заключения настоящего договора. При этом срок исполнения обязательств по договору соответственно отодвигается на время действия таких обстоятельств и их последствий.

9.2. Оферент или его Официальные представители, или Акцептант, у которых создалась невозможность выполнения своих обязательств, обязаны в письменной форме известить другую сторону о наступлении и предполагаемом сроке действия вышеуказанных обстоятельств немедленно. Свидетельство уполномоченного органа будет являться достаточным доказательством

возникновения и прекращения указанных выше обстоятельств. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательства по обстоятельствам непреодолимой силы существует свыше 2(два) месяцев, настоящий договор может быть расторгнут полностью или частично с осуществлением взаиморасчетов.

9.3. Оферент или его Официальные представители вправе заменить любого сотрудника, задействованного в работе над проектом, в случае возникновения обстоятельств, препятствующих данному сотруднику продолжить работу (болезнь, увольнение и прочие обстоятельства, прямо не зависящие от Оферента или его Официальных представителей).

## **10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего договора или в связи с ним, будут, по возможности, решаться сторонами путем проведения переговоров.

10.2. Оферент может выступать в роли контролирующей стороны при возникновении спорных или конфликтных ситуаций между Официальными представителями и Акцептантом.

10.3. В случае если стороны не достигнут соглашения путем проведения переговоров, то спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Владимирской области.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

11.1. Договор в данной редакции действует с «16» апреля 2018 года до выхода следующей редакции.

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

12.1. Настоящий Договор и Приложения к нему представляют собой полный объем договоренностей между Сторонами, достигнутых в отношении предмета Договора на дату подписания Индивидуального бланка заказа в соответствии с действующей редакцией Договора.

12.2. В случае если для оказания услуг по настоящему договору необходимы дополнительные услуги связи, с Акцептантом заключается договор на оказание услуг связи.

12.3. Настоящий Договор действует, регулируется и толкуется в соответствии с законодательством РФ. Взаимоотношения Сторон в части, не урегулированной настоящим Договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

12.4. Стороны признают юридическую силу всех электронных документов, писем (в том числе email), телефонных аудиозаписей, возникших в результате действия данного Договора.



*«Существует только один босс - это клиент.  
И он может уволить любого в компании,  
начиная с председателя и дальше всех  
до последнего работника, просто  
потратив деньги в другом месте.»*

© Сэм Уолтон

### 13. РЕКВИЗИТЫ

**Оферент:**

Общество с ограниченной ответственностью «РэдФрэндс»

Сокращенное наименование ООО «РэдФрэндс»

Юридический адрес: Россия, г. Владимир, ул. Студёная Гора,  
д. 44А, этаж мансарда, помещение 5 (306 / 309 офис)

ОГРН 1163328066340

Расчётный счет

Р/с 40702810602500000978

Банк ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ"

К/с 30101810845250000999

БИК 044525999

Генеральный директор



Шмиг Андрей