



Приложение №1
к договору публичной оферты №1/19
об оказании информационных услуг
на технологической платформе
Deep Sales Platform

г. Владимир
от «01» марта 2019 года

Правила оказания информационных услуг на технологической платформе **Deep Sales Platform** (ред. №1 от 18.04.2019)

1. Определения и термины Интернет-ресурса Deep Sales Platform

1.1. Интернет – ресурс – результат интеллектуальной деятельности, представляющий собой составное произведение, расположенное в информационно-телекоммуникационной сети (сети Интернет) под определенным сетевым адресом и включающее в себя программы для ЭВМ (программное обеспечение), обеспечивающие его функционирование, графическое решение (дизайн), контент, размещенный на нем, в том числе, но не ограничиваясь, текстовую информацию, фотографические изображения, картинки, видеоролики, видеозаписи и др. Под Интернет - ресурсом в тексте настоящего документа понимается Интернет - ресурс, расположенный в сети Интернет под доменным именем (адресом) – deepsalesplatform.com, а также его производные.

1.2. Платформа Deep Sales Platform (сокр. DSP) – комплекс информационных инструментов, представляющий собой Интернет - ресурс, расположенный в сети Интернет под доменным именем (адресом) – deepsalesplatform.com.

1.3. Заказчик – физическое лицо (гражданин), действующее в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, или юридическое лицо (организация) в лице своего уполномоченного представителя или индивидуальный предприниматель, действующий в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, использующее Интернет - ресурс в соответствии с его основным назначением.

1.4. Администрация Интернет – ресурса – Общество с ограниченной ответственностью «ОДЖОК» ИНН 3329095308; КПП 332901001; Юр/факт адрес: 600000, г. Владимир, ул. Девическая, д. 15А; ОГРН 1193328001591

1.5. Агент – юридическое лицо (организация) в лице уполномоченного представителя, действующего в интересах такого юридического лица, или индивидуальный предприниматель, действующий в своих личных интересах или через уполномоченного представителя, выполняющие Заказ Заказчика в соответствии с положениями настоящего документа и действующего агентского договора между Агентом и Администрацией Интернет - ресурса.

1.6. Исполнитель — Администрация Интернет – ресурса или её Агент.

- 1.7. Стороны – Исполнитель и Заказчик совместно.
- 1.8. Телемаркетинговая кампания – комплекс мероприятий по продвижению продукции/услуг Заказчика, обработки входящих звонков и обращений, информированию потребителей о продукции/услугах Заказчика, анкетирование, актуализации баз данных и иные целевые форматы. Реализация данного комплекса мероприятий является основным назначением Платформы DSP.
- 1.9. Заказ – задание Заказчика на оказание услуги, по проведению Телемаркетинговой кампании, а также на оказание сопутствующих услуг. Заказ может быть оформлен в свободном формате в виде электронного письма, заполненного брифа, телефонного разговора, подтвержденного аудиозаписью, и в иных форматах.
- 1.10. Проект - учетная карточка Телемаркетинговой кампании на Платформе DSP.
- 1.11. Личный кабинет – специальное виртуальное пространство на Интернет - ресурсе, выделяемое (предоставляемое) Заказчику после регистрации, содержащее определенную информацию о нем, и необходимый функционал для использования Платформы DSP в соответствии с её основным назначением.
- 1.12. Баланс Заказчика – функциональный элемент Интернет - ресурса, состоящий из учетных записей, поступивших от Заказчика денежных средств, отражающий все финансовые операции, осуществленные Заказчиком, а также остаток неизрасходованных Заказчиком средств. Денежные средства на балансе Заказчика, являются незарезервированными и подлежат возврату по требованию Заказчика.
- 1.13. Баланс Проекта - функциональный элемент Интернет - ресурса, находящийся в личном кабинете Заказчика и состоящий из учетных записей финансовых операций, произведенных в рамках реализации заказа. Денежные средства на балансе Проекта, являются зарезервированными и не подлежат возврату Заказчику.
- 1.14. Сценарий диалога – специально разработанный и согласованный Сторонами алгоритм ведения переговоров по телефону для достижения конкретной цели определенного этапа воронки продаж.
- 1.15. Оператор – специалист Исполнителя, выполняющий звонки по утвержденному сценарию диалога.
- 1.16. Респондент – представитель кампании из согласованной базы контактов, с которым взаимодействует Оператор в процессе выполнения Диалогового звонка.
- 1.17. Воронка продаж – фундаментальный алгоритм проекта, определяющий поэтапный процесс достижения целей диалогов.
- 1.18. Этап воронки продаж - промежуточный процесс достижения конкретной цели диалога в рамках воронки продаж.
- 1.19. Диалоговый звонок – звонок Оператора по контакту из согласованной базы, в результате которого состоялся диалог с Респондентом.
- 1.20. Целевой Диалоговый звонок – Диалоговый звонок, в котором Оператор достиг требуемых целей этапа воронки продаж.
- 1.21. Рабочие материалы – базы контактов, сценарии диалогов, воронки продаж, маркетинговые материалы и иные элементы, прямо связанные с процессом проведения Телемаркетинговых кампаний.
- 1.22. Корректировка — требование Заказчика к Исполнителю внести изменения в Рабочие материалы, либо с целью исправления указанной ошибки
- 1.23. Простой – вызванное действием или бездействием одной из Сторон состояние, при котором процесс оказания услуг остановился на неопределенный срок, либо в целом стал невозможен.
- 1.24. Арбитраж — комиссия Администрации Интернет - ресурса, которая при возникновении спорной ситуации между Агентом и Заказчиком проводит тщательный анализ истории оказания услуг и принимает сторону Заказчика либо Агента.

2. Основные положения

- 2.1. Интернет-ресурс обеспечивает деятельность Сторон в сфере проведения Телемаркетинговых кампаний и иных сопутствующих услуг, предоставляя Сторонам необходимый функционал для работы в едином информационном пространстве.
- 2.2. Незнание действующих положений настоящего документа не освобождает Стороны от ответственности в случае их нарушения.
- 2.3. Стороны обязуются соблюдать положения настоящего документа и Законодательства РФ в ходе использования Интернет-ресурса.
- 2.4. Настоящий документ является дополнительным соглашением к Договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform от «01» марта 2019 года и является его неотъемлемой частью.
- 2.5. Стороны принимают функциональные возможности Интернет – ресурса в качестве единых инструментов отчетности и взаимодействия.
- 2.6. Администрация Интернет - ресурса оставляет за собой право вносить изменения в функциональные возможности Интернет - ресурса по своему усмотрению.
- 2.7. Администрация Интернет - ресурса оставляет за собой право изменять и дополнять настоящий документ по своему усмотрению, сохраняя при этом историчность версий.
- 2.8. Запрещено использовать Интернет-ресурс с целью проведения Телемаркетинговых кампаний, которые:
 - 2.9.1. Противоречат действующему законодательству РФ;
 - 2.9.2. Распространяют заведомо ложную информацию;
 - 2.9.3. Является спамом;
 - 2.9.4. Пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам;
 - 2.9.5. Содержат оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций;
 - 2.9.6. Пропагандируют употребление наркотических и прочих средств, наносящих вред здоровью;
- 2.10. В ходе проведения Телемаркетинговых кампаний запрещено речевое хулиганство (нецензурная лексика, некорректное общение).
- 2.11. Исполнитель не несёт ответственность за фактические результаты Телемаркетинговых кампаний, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.
- 2.12. Заказчик несет полную ответственность за любые последствия Телемаркетинговых кампаний.

3. Правила для Исполнителя:

- 3.1. В процессе оказания услуг Исполнитель не должен искажать факты и вводные данные, предоставленные и утвержденные Заказчиком.
- 3.2. Исполнитель гарантирует, что Заказчик может по своему усмотрению любым не противоречащим закону способом распоряжаться исключительным правом на информационные материалы и базы данных, полученные в результате оказания услуг Исполнителем.
- 3.4. Исполнитель обязан оказывать услуги в соответствии с Заказом.
- 3.5. Исполнитель обязуется оказывать услуги надлежащего качества и строго соблюдать положения настоящего документа.
- 3.6. Исполнитель имеет право на финансовую компенсацию простоя рабочей группы, задействованной на Проекте Заказчика, в случае если простой вызван действиями или бездействием Заказчика. Размер финансовой компенсации определен в Приложении №2 от 01.03.2019 года. к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.
- 3.7. Исполнитель может вносить изменения в рабочие материалы с целью повышения эффективности оказываемых услуг только после предварительного согласования с Заказчиком.
- 3.8. Администрация интернет - ресурса обязана обеспечить беспрепятственный доступ Заказчика

на Интернет – ресурс на период оказания услуг. Исключением могут являться плановые технические работы длительностью не более 3 (трех) рабочих дней.

3.9. Администрация интернет - ресурса обязана обеспечить хранение аудиозаписей звонков и их историчность в течении не менее чем 15 (пятнадцати) календарных дней с момента совершения звонка.

3.10. Операторы обязаны сопровождать Диалоговый звонок коротким комментарием, отражающим результат диалога.

3.11. Операторы обязаны производить отправку маркетинговых материалов Заказчика в формате электронного письма (email письмо, html письмо) с электронного ящика, предоставленного Заказчиком в случаях, когда этого требует результат Диалогового звонка и предполагает цель Этапа воронки продаж.

3.12. Операторы имеют право отходить от утвержденного сценария диалога в случаях, когда отхождение от сценария необходимо для достижения цели этапа воронки продаж и направлено на повышение результативности диалога.

3.13. Реакция Оператора на входящую заявку или звонок не должна превышать 15 минут с момента поступления.

3.14. Исполнитель обязан заменить Оператора в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления правомерного запроса от Заказчика.

3.15. Необходимое количество Операторов, задействованных в Телемаркетинговой кампании определяется Исполнителем самостоятельно если иное не предусмотрено Заказом.

3.16. Ежедневное количество совершаемых Оператором Диалоговых звонков, в процессе Телемаркетинговой кампании, определяется Исполнителем самостоятельно если иное не предусмотрено Заказом, но не менее 30(тридцати) диалоговых звонков ежедневно в рабочие дни, в период с 9.00 до 18.00 часов по московскому времени по Проектам, находящимся в статусе «В работе».

4. Правила для Заказчика:

4.1. Заказ, сформированный Заказчиком, должен содержать все материалы и данные, необходимые для оказания услуг Исполнителем надлежащим образом.

4.2. Заказчик несет ответственность за достоверность всей информации, которая предоставляется Исполнителю для оказания услуг.

4.3. Заказчик может приостановить процесс оказания услуг только в случае выявления нарушения Исполнителем положений настоящего документа, либо предварительно согласовав приостановку процесса с Исполнителем.

4.4. При возникновении спорной ситуации, в рамках досудебного урегулирования Заказчик обязан обратиться с жалобой в Арбитраж, в формате, определенным функционалом Интернет - ресурса.

4.5. Заказчик обязан консультировать Исполнителя по вопросам, касающимся процесса оказания услуг или вопросам, влияющих на качество оказываемых услуг.

4.6. Заказчик обязан предоставлять запрошенную Исполнителем информацию и материалы в течении 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса от Исполнителя.

4.7. Заказчик может инициировать замену Исполнителя только в случае выявления нарушения Исполнителем положений настоящего документа, либо предварительно согласовав замену с действующим Исполнителем.

4.8. Заказчик может инициировать замену Оператора только в случае выявления грубого нарушения Оператором логики сценария диалога, в остальных случаях требования Заказчика о замене Оператора являются неправомерными и не подлежат исполнению.

4.9. Заказчик имеет право на финансовую компенсацию простоя в процессе оказания услуг, в случае если простой вызван действиями или бездействиями Исполнителя. Плановые технические работы на Интернет - ресурсе длительностью не более 3 (трех) рабочих дней не являются простоем и не подлежат компенсации. Размер финансовой компенсации определен в

Приложении №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.

4.10. Заказчик обязан выполнять контроль процесса оказания услуг в режиме реального времени.

4.11. Телефонные звонки, совершенные Оператором до приостановки проекта Заказчиком, считаются совершенными надлежащим образом, а денежные средства, списанные с Баланса проекта - возврату не подлежат.

5. Порядок оказания услуг

5.1. Проведение Телемаркетинговых кампаний на Интернет – ресурсе включает в себя следующий перечень услуг и порядок их реализации:

5.1.1. Разработка Исполнителем воронки продаж и её согласование с Заказчиком.

5.1.2. Настройка воронки продаж на Интернет - ресурсе.

5.1.3. Подготовка базы контактов Исполнителем и её согласование с Заказчиком или форматирование Исполнителем предоставленной Заказчиком базы под внутренние стандарты.

5.1.4. Разработка Исполнителем Сценариев диалогов или форматирование Исполнителем предоставленных Заказчиком Сценариев диалогов под внутренние стандарты.

5.1.5. Изучение Операторами Сценариев диалогов и их аттестация Исполнителем.

5.1.6. Совершение диалоговых звонков Операторами по утвержденной базе контактов и Этапам воронки продаж.

5.1.7. Услуги оказываются после поступления денежных средств на Баланс проекта в размере минимального платежа, установленного в Приложении №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.

5.2. Организация обработки входящих звонков и заявок на Интернет – ресурсе включает в себя следующий перечень услуг и порядок их реализации:

5.2.1. Настройка Исполнителем технической возможности приема входящих звонков и заявок Заказчика.

5.2.2. Разработка Исполнителем Воронки продаж и её согласование с Заказчиком.

5.2.3. Настройка Воронки продаж на Интернет - ресурсе.

5.2.4. Разработка Исполнителем Сценариев диалогов или форматирование Исполнителем предоставленных Заказчиком Сценариев диалогов под внутренние стандарты.

5.2.5. Изучение Операторами Сценариев диалогов и их аттестация Исполнителем.

5.2.6. Обработка Оператором входящих звонков и заявок ежедневно, в течение оплаченных Заказчиком рабочих дней дежурств.

5.2.7. Услуги оказываются после пополнения Заказчиком Баланса Проекта в размере минимального платежа, установленного в Приложении №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.

5.2.8. Стандартная конфигурация дежурств определена Сторонами в следующем формате: рабочие дни, с 9.00 до 18.00 часов по московскому часовому поясу, 1 час перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

5.3. Датой начала оказания услуг, считается дата перевода Проекта в статус «В работе».

5.4. Порядок внесения Корректировок в процессе оказания услуг определен Сторонами в следующем формате:

5.4.1. Для внесения Корректировок в любые Рабочие материалы по Проекту в статусе «В работе», Заказчик должен, используя функционал Интернет – ресурса либо в формате электронного письма направить Исполнителю детальную информацию о необходимых Корректировках.

5.4.2. Корректировки подлежат реализации Исполнителем в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения.

5.4.3. Процесс оказания услуг на период внесения правок и корректировок может быть приостановлен по согласованию Сторон или по решению Исполнителя.

5.4.4. Правки и корректировки могут производиться на платной основе по согласованию Сторон или на усмотрение Исполнителя в случае если их объем превышает допустимо разумный.

7. Правила работы с воронкой продаж.

7.1. Воронка продаж разрабатывается Исполнителем на основе Заказа и дополнительных материалов, предоставленных Заказчиком.

7.2. Конфигурация Воронки продаж в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

7.3. Воронка продаж, содержащая более одного этапа, предполагает оплату Заказчиком Целевых диалоговых звонков согласно Приложению №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.

8. Правила работы с сценариями диалогов

8.1. Сценарии диалогов разрабатываются Исполнителем в соответствии с целями утвержденных Этапов воронки продаж.

8.2. Каждый Сценарий диалога в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

8.3. Сценарий диалога определяет логику телефонного разговора Оператора с Респондентом на конкретном Этапе воронки продаж.

8.5. Разработка Сценариев диалогов тарифицируется и оплачивается согласно Приложению №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.

9. Правила работы с базами контактов и персональными данными

9.1. В процессе проведения Телемаркетинговых кампаний, Исполнитель обязан использовать только базы контактов из открытых источников и не содержащих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных".

9.2. Персональные данные, полученные в результате оказания услуг Исполнителем, подлежат передаче Заказчику только после получения от Респондента согласия на обработку персональных данных в любой форме.

9.3. Заказчик несет полную ответственность за использование персональных данных, полученных в результате оказания услуг.

9.4. Базы контактов, предоставляемые Заказчиком и содержащие персональные данные, должны содержать подтверждение того, что лица, чьи персональные данные содержатся в базе, предоставили своё согласие на обработку и передачу персональных данных. За достоверность этих сведений Заказчик несет ответственность в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных". Действие данного пункта, также распространяется на контакты, содержащие персональные данные, поступающие с какого-либо информационного ресурса Заказчика при оказании Исполнителем услуг по обработке входящих звонков и заявок.

9.5. Хранение Исполнителем персональных данных осуществляется у сертифицированного провайдера selectel.ru и полностью соответствует нормам Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных".

9.6. Подготовка базы контактов Исполнителем выполняется на основе Заказа.

9.7. База контактов, подготовленная Исполнителем, в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком до перевода Проекта в статус «В работе».

9.8. Заказчик обязан проверить базу контактов на предмет соответствия базе Заказу и при необходимости отправить её на исправление Исполнителю.

9.9. Согласовав базу контактов, Заказчик полностью снимает с Исполнителя ответственность за её содержание. Согласованная база контактов не может являться причиной инициации Арбитража Заказчиком.

- 9.10. Подготовка базы контактов тарифицируется и оплачивается согласно Приложению №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.
- 9.11. Замена или дополнение, согласованной Заказчиком базы контактов, производится исключительно на платной основе. Стоимость замены или дополнения базы определяется Исполнителем индивидуально.
- 9.12. В случае предоставления базы контактов Заказчиком, она обязательно должна содержать наименование и контактные номера телефонов.
- 9.13. База контактов предоставляется Исполнителю Заказчиком в объеме не менее 300 (трехсот) контактов, в формате, предусмотренным функционалом Интернет – ресурса.
- 9.14. Исполнитель не несет ответственность за качество и объем предоставленной Заказчиком базы контактов.

10. Правила финансового взаимодействия Сторон

- 10.1. Порядок и размер оплаты услуг Исполнителя определен в Приложении №2 от 01.03.2019 года к договору публичной оферты №1/19 об оказании информационных услуг на технологической платформе Deep Sales Platform.
- 10.2. Денежные средства, находящиеся на Балансе Заказчика, считаются незарезервированными и могут быть возвращены Заказчику по его инициативе.
- 10.3. Процедура вывода денежных средств с Баланса Заказчика определена функционалом Интернет – ресурса.
- 10.4. В случае оформления вывода денежных средств с Баланса Заказчика, Администрация Интернет – ресурса обязана произвести возврат денежных средств в течении 21 (двадцати одного) рабочего дня с даты поступления запроса.
- 10.5. Денежные средства, находящиеся на Балансе Проекта, считаются зарезервированными и не подлежат возврату.
- 10.6. Денежные средства, находящиеся на Балансе Проекта, могут быть переведены на Баланс Заказчика в следующих случаях:
- 10.6.1. По инициативе Исполнителя или по взаимному соглашению Сторон.
- 10.6.2. По решению Арбитража.

11. Порядок рассмотрения споров в Арбитраже

- 11.1. Арбитраж рассматривает жалобы до 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.
- 11.2. На период проведения Арбитража процесс оказания услуг приостанавливается.
- 11.3. Период проведения арбитража не является Простоем.
- 11.4. При рассмотрении жалобы на Интернет – ресурсе Арбитраж опирается на информацию в Заказе, вложения к Заказу, электронные письма Сторон, историю Проекта, аудиозаписи телефонных переговоров Сторон, положения настоящего документа и связанных документов.
- 11.5. Арбитраж принимает сторону Заказчика при подаче жалобы на Интернет – ресурсе если имеют место одно или несколько нижеперечисленных нарушений:
- 11.5.1. Исполнителем нарушены сроки внесения Корректировок в рабочие материалы либо Корректировки были реализованы Исполнителем не в полном объеме;
- 11.5.2. Нарушения Исполнителем положений настоящего документа, выявленные Заказчиком, не были устранены в течении 5(пяти) рабочих дней с момента приостановки Проекта Заказчиком;
- 11.5.3. Рабочие материалы, подготовленные Исполнителем, не соответствуют условиям Заказа либо нарушают положения настоящего документа.
- 11.5.4. Период Простоя, по вине Исполнителя, составил более 10(десяти) рабочих дней.
- 11.5.5. Исполнитель не выполнил замену Оператора в сроки, предусмотренные настоящим документом.
- 11.6. После удовлетворения жалобы Заказчика неизрасходованный остаток на Балансе Проекта возвращается на Баланс Заказчика либо производится замена Исполнителя.
- 11.7. Арбитраж принимает сторону Исполнителя при подаче жалобы Заказчиком на Интернет –

ресурсе если соблюдены все нижеперечисленные условия:

11.7.1. Процесс оказания услуг Исполнителем соответствует положениям настоящего документа.

11.7.2. Рабочие материалы, разработанные Исполнителем, соответствует всем требованиям, указанным в Заказе;

11.7.3. Все Рабочие материалы были согласованы и утверждены Заказчиком.

11.8. После решения Арбитража в пользу Исполнителя Проект переводиться в статус «В работе», а Исполнитель продолжает процесс оказания услуг.

12. Прочие правила и условия.

12.1. Настоящие Правила представляют собой полный объем договоренностей между Сторонами, достигнутых в отношении процесса оказания информационных услуг на Интернет - ресурсе.

12.2. Настоящие Правила действуют, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством РФ. Взаимоотношения Сторон в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством РФ.

Администрация интернет - ресурса:

ООО «ОДЖОК»

ИНН 3329095308

КПП 332901001

Юр/факт адрес: 600000, г. Владимир,

ул. Девическая, д. 15А

ОГРН 1193328001591

р/с 40702810608500009698

к/с 30101810845250000999

ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ"

БИК 044525999



Генеральный директор

И.Д. Чижов

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

Древняя мудрость Ojok

