

**ДОГОВОР №**  
**О предоставлении услуг центра обработки заказов (Call-центра)**

г. Владимир

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Индивидуальный предприниматель Лихачев Юрий Владимирович, действующий на основании ОГРНИП 315334000002431, именуемый в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили договор о нижеследующем:

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. Лид** – обращение потенциального клиента Заказчика, содержащее контактную информацию потенциального клиента Заказчика, поступившая с Интернет-сайта или группы Интернет-сайтов Заказчика на учетный аккаунт Заказчика в Системе обработки обращений.
- 1.2. Система обработки обращений** – программный комплекс «Leadvertex», позволяющий учитывать и обрабатывать обращения потенциальных заказчиков, а также их последующее сопровождение.
- 1.3. Скрипт учета** – программный комплекс Исполнителя, учитывающий действия Исполнителя и финансовые списания по этим действиям в рамках настоящего Договора в отношении учетного аккаунта Заказчика. Выполнен в виде плагина к Интернет-браузеру «Google Chrome», взаимодействует с Системой обработки обращений.
- 1.4. Баланс Заказчика** – сумма предоплаты, полученной от Заказчика с которого производятся списания в пользу Исполнителя в рамках настоящего Договора.
- 1.5. Минимальная инфраструктура** – комплекс программных продуктов и доступов, необходимых для обработки Лидов Исполнителем, описан в Приложении №1 к настоящему Договору.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1.** Исполнитель оказывает услуги по обработке Лидов Заказчика в соответствии с технологией, описанной в «Приложении 2» к настоящему договору, а Заказчик обязуется своевременно оплачивать указанные услуги.
- 2.2.** Технология обработки Лидов согласуется сторонами Договора и описывается в Приложении № 2 к настоящему Договору, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **3.1. Права и обязанности Исполнителя:**

- 3.1.1.** Для возможности качественного оказания услуг, Исполнитель согласует с Заказчиком «Регламент обработки Лидов», представленный в Приложении №3 к настоящему Договору.
- 3.1.2.** Исполнитель обязуется качественно обрабатывать все поступающие Лиды Заказчика путем телефонных переговоров и фиксации соответствующего результата (целевых действий), в соответствии с технологией, описанной в Приложении №2 к настоящему Договору, и предоставлять достоверную информацию.
- 3.1.3.** Исполнитель организует обучение операторов call-центра технологии обработки Лидов Заказчика, включая работу со специальным программным обеспечением Заказчика.
- 3.1.4.** Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Скрипту учета в рамках Проекта Заказчика для контроля действий Заказчика и расхода Баланса Заказчика.
- 3.1.5.** Исполнитель фиксирует результат всех действий операторов и соответствующие финансовые списания за эти действия в Скрипте учета.
- 3.1.6.** Исполнитель вправе запрашивать и получать консультации Заказчика по вопросам обработки Лидов последнего, а также по работе с предоставленным Программным обеспечением.

- 3.1.7.** Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком изменить Технологию и Регламент обработки Лидов для оптимизации своей работы по причинам, возникшим после заключения договора.
- 3.1.8.** Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, полученную им от Заказчика в рамках выполнения условий данного договора. Данная информация может быть передана только клиенту (Лиду) Заказчика, только та информация, которая имеет непосредственное отношение к данному клиенту. Перечень информации, считающейся конфиденциальной, приведен в п. 7.4.
- 3.1.9.** Исполнитель имеет право приостановить обработку Лидов Заказчика по следующим причинам до их полного устранения:
- Баланс Заказчика в Скрипте учета приблизился к нулевой отметке;
  - Заказчик заблокировал, равно, как и не пролонгировал оплату Минимальной инфраструктуры, необходимой для исполнения настоящего Договора;
  - Заказчик не уведомил Исполнителя о существенных изменениях по вопросам, описанным в Опроснике, находящимся в Приложении №6 настоящего Договора.

### **3.2. Права и обязанности Заказчика:**

- 3.2.1.** Заказчик предоставляет Исполнителю Минимальную инфраструктуру, описанную в Приложении №1
- 3.2.2.** Заказчик согласует с Исполнителем «Технологию обработки Лидов».
- 3.2.3.** Заказчик заполняет и присылает Опросник, находящийся в Приложении №6 к настоящему Договору, а также обязуется своевременно корректировать информацию переданную Исполнителю в Опроснике в рамках настоящего Договора.
- 3.2.4.** Заказчик обязан оперативно принимать решения о нестандартных ситуациях при обработке Лидов, если данная ситуация не была согласована с Исполнителем ранее. Информирование Заказчика производится путем написания соответствующего вопроса в Skure-чат Проекта.
- 3.2.5.** Заказчик обязан содействовать Исполнителю в работе по обучению операторов call-центра, настройки Минимальной инфраструктуры, а также обязуется исправить Опросник в случае получения соответствующего запроса Исполнителя, в связи поступлением непредвиденных вопросов и входящих вызовов от клиентов Заказчика.
- 3.2.6.** Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказываемые услуги в соответствии с п.4 настоящего договора.
- 3.2.7.** Заказчик вправе контролировать работу Заказчика и расход своего Баланса посредством Скрипта учета.
- 3.2.8.** Заказчик имеет право вносить свои замечания и предложения в работу операторов Исполнителя.
- 3.2.9.** Заказчик обязуется своевременно предоставлять всю необходимую информацию Исполнителю для возможности качественного оказания услуг в соответствии с пунктом 3.2.3. настоящего Договора. Информация должна быть предоставлена Исполнителю не позднее, чем за 1 день, до внесения Заказчиком изменений.
- 3.2.10.** В случае несвоевременного предоставления Заказчиком информации, в соответствии с пунктом 3.2.9. настоящего договора, об изменениях в стоимости товара, условиях оказания доставки, акциях и другой актуальной информации необходимой для надлежащего выполнения Исполнителем своих обязательств по предоставлению корректной информации клиентам (Лидам), Исполнитель не несет ответственность за нарушение такого обязательства в период просрочки предоставления Заказчиком информации.
- 3.2.11.** Заказчик имеет право приостановить обработку Лидов и расход Баланса клиента, написав письмо на [info@upsale-logistic.ru](mailto:info@upsale-logistic.ru) с темой письма «Остановка обработки». Приостановка обработки и расход средств Заказчика осуществляется в течение 24 часов после поступления такого письма.

## **4. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

- 4.1.** Оплата услуг осуществляется в соответствии с Приложением № 5 к настоящему Договору.
- 4.2.** Оплата услуг производится путем списания денежных средств за целевые действия Исполнителя с Баланса заказчика с фиксацией соответствующих списаний в Скрипте учета. Описание целевых действий представлено в Приложении №4 к настоящему Договору.

- 4.3. Услуга считается фактически оказанной после появления соответствующей записи в Скрипте учета. Заказчик имеет право оспорить отдельное целевое действие в Скрипте учета при наличии аргументированного возражения.
- 4.4. Предоплата производится путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании выставленного счета или посредством пополнения банковской картой Баланса Заказчика. Исполнитель начинает оказывать услуги по обработке вызовов в соответствии с п. 4.1. настоящего договора после оплаты услуг Заказчиком.
- 4.5. Заказчик имеет право вывести остаток не израсходованных средств с Баланса Заказчика.

## **5. ПОРЯДОК ПРИЕМА РАБОТЫ И ОБМЕНА ДОКУМЕНТАМИ**

- 5.1. Услуги в рамках настоящего Договора могут начать оказываться после обмена скан-копиями с подписями и печатями Сторон настоящего Договора и пополнения Баланса Заказчика.
- 5.2. Стороны обязуются своевременно обмениваться подписанными оригиналами документов в рамках настоящего Договора посредством пересылки Почтой России.
- 5.3. По окончании календарного месяца Исполнитель направляет Заказчику Почтой России Акт выполненных по фактическому расходу средств Баланса Заказчика в рамках п.4.2 настоящего Договора, а также производит отправку подписанной скан-копии Акта на электронный почтовый ящик Заказчика.
- 5.4. Услуги Исполнителя считаются выполнены надлежащим образом при соблюдении п.4.3. настоящего Договора, при отсутствии аргументированных возражений Заказчика по конкретным целевым действиям.
- 5.5. Акт выполненных работ считается подписанным со стороны Заказчика по истечению 10 (десяти) рабочих дней после даты направления соответствующего Акта Заказчику Почтой России при условии отсутствии заявленных аргументированных возражений со стороны Заказчика.

## **6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 6.1. Настоящий договор действует с момента его подписания и является бессрочным.
- 6.2. Настоящий договор, может быть, расторгнут по соглашению сторон, либо по заявлению одной из сторон.
- 6.3. Сторона, желающая расторгнуть настоящий Договор, обязана известить об этом другую сторону за 5 (пять) рабочих дней до расторжения настоящего договора. В случае расторжения, при необходимости заключается дополнительное соглашение о расторжении, либо без заключения такого соглашения, с возвратом не израсходованных средств Баланса Заказчика и обменом закрывающими документами Почтой России.

## **7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

- 7.1. Исполнитель не несет ответственности за полноту и достоверность информации, полученной от Заказчика и передаваемой клиентам (Лидам) Заказчика.
- 7.2. Вся полнота ответственности за достоверность информации передаваемой клиентам Заказчика, равно как и ответственность за качество товаров, соблюдение законодательства Российской Федерации, в том числе соблюдение Закона «О защите прав потребителя», лежит в полной мере на Заказчике.
- 7.3. Исполнитель имеет право изменить любые пункты настоящего Договора, в том числе Приложения к настоящему Договору, уведомив Заказчика не менее чем за 10 (десять) рабочих дней следующими способами совокупно:
  - уведомление на электронную почту Заказчика;
  - уведомление в Skure-чат ПроектаПри необходимости, дополнительно, Заказчик может быть уведомлен в письменном виде, путем отправки Уведомления Почтой России.
- 7.4. Конфиденциальной (не подлежащей разглашению) считается следующая информация, полученная Исполнителем от Заказчика в рамках выполнения условий настоящего Договора:
  - информация об объемах и содержимом заказов Заказчика;
  - персональная информация о клиентах Заказчика (ФИО, адреса, телефоны, и т.д.);
  - прочая информация, к которой Исполнитель получил доступ, передача которой третьим лицам не предусмотрена данным договором.

- 7.5.** Конфиденциальной (не подлежащей разглашению) считается следующая информация, полученная Заказчиком от Исполнителя в рамках выполнения условий данного договора
- информация о технологии работы Исполнителя (технология работы call-центра, программное обеспечение Исполнителя);
  - информация о клиентах Исполнителя;
  - прочая информация, к которой Заказчик получил доступ, передача которой третьим лицам не предусмотрена данным договором.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 8.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 8.2.** Во всем остальном, не предусмотренном настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## **9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА, КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

Стороны назначают своих представителей, ответственных за организацию взаимоотношений Сторон в рамках исполнения настоящего Договора.

### **9.1. У Исполнителя:**

- единый телефон: +7-(495)-641-02-77
- e-mail: [info@upsale-logistic.ru](mailto:info@upsale-logistic.ru), [start@upsale-logistic.ru](mailto:start@upsale-logistic.ru)

### **9.2. У Заказчика:**

- ФИО:
- телефон/ы:
- e-mail:
- Skype:

## **8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН:**

### **Исполнитель:**

**ИП Лихачев Ю.В.**  
Юрид. Адрес: 601281 Владимирская обл.  
Суздальский район, село Богослово, пер.  
Дальний, д.7  
ОГРНИП 315334000002431  
ИНН 332905434414  
Р/С 40802810824410006905  
К/С 30101810100000000738  
Банк: Филиал №3652 ВТБ 24 (ПАО)  
БИК 042007738

### **Заказчик:**

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

### Минимальная инфраструктура

1. Минимальная инфраструктура передается Исполнителю до начала фактической работы Исполнителя в рамках настоящего Договора на электронный почтовый ящик Исполнителя: [start@upsale-logistic.ru](mailto:start@upsale-logistic.ru)
2. К Минимальной инфраструктуре относится:
  - Оплаченный и действующий тариф Системы обработки обращений Leadvertex.ru не ниже тарифа «Стандартный»
  - Оплаченный тариф IP-телефонии Sipnet.ru, который прикреплен к аккаунту Заказчика Системы обработки обращений Leadvertex.ru
  - API-ключ аккаунта Заказчика Системы обработки обращений Leadvertex.ru
  - Назначенные операторы Исполнителя в Проект Заказчика в Системе обработки обращений Leadvertex.ru по списку, предоставленному Исполнителем на электронный ящик Заказчика.
3. Заказчик вправе передать пару логин-пароль к аккаунту Системы обработки обращений Leadvertex.ru Исполнителю для настройки своего аккаунта для последующей работы Исполнителя.

Исполнитель:

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

### Технология обработки Лидов

1. Call-центр берет на себя всю организацию обработки Лидов (первичные и последующие телефонные переговоры) Заказчика в рамках настоящего договора.
2. Сценарий общения операторов с Лидами определяется на основании информации, полученной в Опроснике. Заказчик может в любой момент откорректировать данные Опросника. Также, в дальнейшем, по согласованию с Заказчиком, может происходить коррекция сценария, если в этом есть необходимость.
3. Исполнитель выделяет постоянную группу операторов под проект Заказчика.
4. Для обеспечения взаимодействия деятельности Исполнителя в рамках проекта Заказчика, Заказчик обеспечивает Исполнителя Минимальной инфраструктурой, описанной в Приложении №1.
5. Перед стартом проекта Исполнитель проводит тренинг для операторов call-центра для того, чтобы они представляли себе корпоративную культуру и потребности Заказчика.
6. Прием и обработка Лидов осуществляется операторами call-центра Исполнителя по IP-телефонии, предоставленной Заказчиком в рамках Минимальной инфраструктуры.
7. Все поступающие данные фиксируются и обрабатываются в электронном виде в Системе обработки обращений.
8. В случае необходимости дополнительной консультации операторов с Заказчиком, операторы call-центра направляют вопрос в Skype-чат Проекта для получения уточнения от Заказчика.
9. Заказчик контролирует деятельность операторов и расход Баланса Заказчика посредством Скрипта учета.

Исполнитель:

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

### Регламент обработки Лидов.

1. После поступления Лида в Систему обработки обращений (статус Обработка) первичный звонок по контактными данным Лида производится в течение 15 минут с момента поступления Лида.
2. В случае успешного дозвона, оператор фиксирует Результат общения с Лидом. Результатом общения с Лидом считается перевод Лида оператором в следующие статусы:
  - **Лид остается в статусе «Обработка»** – если переговоры не завершились результатом (например, клиент попросил перезвонить позднее или необходимо уточнение вопроса Лида у Заказчика), Лид остается в статусе «Обработка» для вторичного и последующих звонков для достижения Результата.
  - **«Принят»** – клиент подтвердил свой заказ и есть вся необходимая информация для отправки заказа клиенту.
  - **«Отменен»** – клиент отменил заказ - например, «передумал», «закажу позже» или «ничего не заказывал».
  - **«СПАМ/ошибки»** – нет технической возможности дозвониться до клиента, например, некорректный номер телефона, телефон не зарегистрирован, тестовый лид и прочее.
3. В случае, неуспешного дозвона (занято, недоступен), оператор фиксирует факт попытки дозвона в Скрипте учета, Лид остается в статусе «Обработка» для последующих обзвонив.
4. Вторичный и последующие звонки производятся с регулярностью не реже одного раза в два часа в рабочее время, при условии, что Лид в результате общения не назначил конкретное время общения и нет дополнительных вопросов, которые необходимо уточнить у Заказчика по конкретному Лиду.
5. Лид может быть переведен в статус «Отменен» без Результата, по истечению 5 календарных дней с момента поступления Лида в Систему обработки обращений или последнего успешного дозвона до Лида, при условии соблюдения п.4 настоящего Регламента, а также если нет других значимых оснований считать этого Лида заинтересованным в продуктах Заказчика.
6. Обработка Лидов производится с учетом временного пояса Лида, который определяется на основании предоставленного телефона Лида. Не допускаются звонки Лидам раньше 8-00 и позже 22-00 по местному времени Лида.
7. Обработка Лидов производится без выходных с 8-00 до 22-00 по Московскому времени.

Исполнитель:

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**Описание целевых действий.**

1. Оплата списывается с предоплаченного Баланса Заказчика.
2. Оплата списывается за целевые действия по обработке Лидов в рамках учетного аккаунта Заказчика.
3. Заказчик контролирует списания с Учетного аккаунта за целевые действия в Скрипте учета.
4. Списания за Лид производятся только в случае подтверждения ОСНОВНОГО ЦЕЛЕВОГО ДЕЙСТВИЯ – Подтверждение заказа. В случае отсутствия Подтверждения заказа списания за иные действия с Баланса Заказчика НЕ ПРОИЗВОДЯТСЯ.
5. Целевыми действиями считаются:
  - **Подтверждение заказа (основное целевое действие)** – Лид получил общую консультацию по товарам заказчика, стоимости и способам доставки в рамках описаний в Опроснике, а также подтвердил готовность приобрести товар.
  - **Заполнение не достающих полей** – Лид поступил с недостаточным количеством заполненных полей, необходимых для доставки товара (ФИО, Телефон, Адрес, Индекс, Город, Регион, E-mail) и оператор со слов Лиды заполнил недостающие поля.
  - **АП Сейл** – дополнительная продажа товара в Заказе, в том числе информирование об акции, которое привело к дополнительной покупке. АП Сейлом считается включение в заказ товаров, которых не было в момент прихода заказа в Систему управления обращениями. АП Сейл снимается за каждый последующий товар в заказе, но более чем за 5 АП Сейлов по одному Заказу. На первый товар в заказе АП Сейл не распространяется и оплачивается в рамках базового тарифа Подтверждение заказа. В случае, заказа Лидом товара «на выбор» при желании Лиды купить только один товар АП Сейл НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ.
  - **Специальный скрипт разговора** – дополнительный опрос Лиды/информирование, по тем вопросам, который указал Заказчик.
  - **Проверка ФРОДа** – повторный звонок Лиду на следующий день после Подтверждения заказа для выявления мотивированности Лиды к покупке товара Заказчика и выявления недобросовестных заказов (например, если трафик на сайт Заказчика идет СРА-сети). В случае выявления ФРОДа – Подтверждение заказа снимается, все оплаты за данного Лиды возвращаются на Баланс Заказчика, Заказчик ставится в известность.
  - **Напоминание о выкупе товара** – звонок Лиду с информированием о приходе товара на Почту и необходимости его выкупа. Плата по одному Лиду взимается единожды, при этом звонки Лиду проводятся раз в три дня (если Лиде не определяет особый порядок в процессе разговора) до момента выкупа.
  - **Обработка возвратов** – консультации Лиды по вопросам возврата товара в рамках условий Заказчика, в том числе консультации по срокам возврата, порядку возврату, адресу возврата и прочему.
  - **Индивидуальные действия** – по обращению Заказчика, возможно введение индивидуальных целевых действий.

Исполнитель:

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.



**Цены за целевые действия.**

<b>Действие</b>	<b>Цена</b>	<b>Необходимо ли Заказчику?</b>
Подтверждение заказа	40 руб.	<b>Обязательно</b>
Заполнение не достающих полей	40 руб.	Да/Нет
АП Сейл	50 руб. за каждый АП Сейл, но не более 250 руб. в рамках одного Лида	Да/Нет
Специальный скрипт разговора	40 руб.	Да/Нет
Проверка ФРОДа	40 руб.	Да/Нет
Напоминание о выкупе товара	40 руб.	Да/Нет
Обработка возврата	40 руб.	Да/Нет
Индивидуальные действия	По согласованию	Да/Нет (описание действия)

**Скидки\*:**

1. от 300 до 700 подтвержденных заказов за месяц - 15% скидка на все услуги Исполнителя

2. свыше 700 подтвержденных заказов за месяц - 25% скидка на все услуги Исполнителя

\*Скидки начисляются по окончанию календарного месяца путем доначисления суммы фактической скидки от потраченной суммы по Проекту за месяц на Баланс Заказчика.

Исполнитель:

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**Опросник Заказчика.**

1. Опросник заполняется Заказчиком и может корректироваться в процессе работы путем отправки Заказчиком корректировок в Skure-чат Проекта или на e-mail Исполнителя.

<b>Вопрос</b>	<b>Ответ Заказчика</b>
<b>Обязательно:</b> Детально опишите товары, продающиеся дистанционным способом в Вашем Проекте (полное название, описание, состав, инструкция, применение, цена, ссылка на страницу с описанием товара и пр.)	
<b>Обязательно:</b> Способы и стоимость доставки?	
<b>Обязательно:</b> Условия возврата товара?	
Акции (АП Сейлы, Кросс-сейлы)?	
Вопросы которые дополнительно необходимо задать Лиду (при подключении услуги Специальный скрипт разговора)?	
Контактные данные Заказчика для перенаправления Лиды для консультаций по вопросам возврата товара ( <b>обязательно при отсутствии подключенной услуги Обработка возвратов</b> ).	
Дополнительная информации, которую Заказчик считает важной для Исполнителя в целях настоящего Договора.	

Исполнитель:

Заказчик:

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.