

# Публичная оферта на предоставление услуг CALL-центра сервисом сайта Upsale-Logistic.ru

Индивидуальный предприниматель Лихачев Юрий Владимирович, действующий на основании ОГРНИП 315334000002431 (далее ИСПОЛНИТЕЛЬ), публикует настоящий договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес как физических, так и юридических лиц (далее ЗАКАЗЧИК) 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. МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- 3.1. Текст данного Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ).
- 3.2. Факт оплаты услуг Заказчика через сайт upsale-logistic.ru как самостоятельно, так и через оператора, является безоговорочным принятием настоящего Договора, и Заказчик рассматривается как лицо, вступившее с ИП Лихачевым Ю.В. в договорные отношения.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1. Права и обязанности Исполнителя:

- 4.1.1. Для возможности качественного оказания услуг, Исполнитель согласует с Заказчиком «Регламент обработки Лидов», представленный в Приложении №3 к настоящему Договору.
- 4.1.2. 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.

- 4.1.3. Исполнитель организует обучение операторов call-центра технологии обработки Лидов Заказчика, включая работу со специальным программным обеспечением Заказчика.
- 4.1.4. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Скрипту учета в рамках Проекта Заказчика для контроля действий Заказчика и расхода Баланса Заказчика.
- 4.1.5. Исполнитель фиксирует результат всех действий операторов и соответствующие финансовые списания за эти действия в Скрипте учета.
- 4.1.6. Исполнитель вправе запрашивать и получать консультации Заказчика по вопросам обработки Лидов последнего, а также по работе с предоставленным Программным обеспечением.
- 4.1.7. Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком изменить Технологию и Регламент обработки Лидов для оптимизации своей работы по причинам, возникшим после заключения договора.
- 4.1.8. 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.
- 4.1.9. 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.

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

- 4.2.1. Заказчик предоставляет Исполнителю Минимальную инфраструктуру, описанную в Приложении №1
- 4.2.2. Заказчик согласует с Исполнителем «Технологию обработки Лидов».
- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. 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 Skype-чат Проекта.
- 4.2.5. 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.
- 4.2.6. Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказываемые услуги в соответствии с п.4 настоящего договора.
- 4.2.7. Заказчик вправе контролировать работу Заказчика и расход своего Баланса посредством Скрипта учета.
- 4.2.8. Заказчик имеет право вносить свои замечания и предложения в работу операторов Исполнителя.
- 4.2.9. 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.

**4.2.10.** 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.

**4.2.11.** 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.

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

**5.1.** Оплата услуг осуществляется в соответствии с Приложением № 5 к настоящему Договору.

**5.2.** 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.

**5.3.** 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.

**5.4.** 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.

**5.5.** Заказчик имеет право вывести остаток не израсходованных средств с Баланса Заказчика.

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

**6.1.** Услуги Заказчика считаются выполнены надлежащим образом при соблюдении п.3.3. настоящего Договора, при отсутствии аргументированных возражений Заказчика по конкретным целевым действиям.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

**7.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента оплаты услуг ИП Лихачева Ю.В. в рамках настоящего Договора, и заканчивается при полном исполнении обязательств Сторонами.

## **8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

**8.1.** Исполнитель не несет ответственности за полноту и достоверность информации, полученной от Заказчика и передаваемой клиентам (Лидам) Заказчика.

**8.2.** 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.

**8.3.** 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 Skype-чат Проекта

При необходимости, дополнительно, Заказчик может быть уведомлен в письменном виде, путем отправки Уведомления Почтой России.

**8.4.** 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.

**8.5.** 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.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**9.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

**9.2.** Во всем остальном, не предусмотренном настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## **10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

**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

### 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.

## Приложение №2 к договору-оферты

### 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.

**Регламент обработки Лидов.**

1. После поступления Лида в Систему обработки обращений (статус Обработка) первичный звонок по контактным 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 обзвонов.
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.

**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.



## Приложение №5 к договору-оферты

### Цены за целевые действия.

Действие	Цена	Необходимо ли Заказчику?
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.

**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.	