

ДОГОВОР №
О предоставлении услуг аутсорсинга

г. Краснодар

« ____ » _____ 2016г.

ИП Кабанов Валерий Валерьевич, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", в лице Кабанова Валерия Валерьевича, действующего на основании свидетельства №23 009919588 от 29.06.2016г., с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице _____, действующей на основании Устава с другой стороны, заключили договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Исполнитель оказывает услуги call-центра по исходящему обзвону заказов Заказчика, а также по упаковке и транспортировке. Цели и порядок оказания услуг предусмотрены в «Приложении 1», перечень и стоимость услуг, а также порядок оплаты услуг предусмотрены в «Приложении 2». Приложения являются неотъемлемой частью настоящего договора. Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказываемые услуги настоящего договора

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1 Права и обязанности Исполнителя:

- 2.1.1. Для возможности качественного оказания услуг Исполнитель согласует с Заказчиком информацию, которая будет размещаться на сайтах Заказчика (стоимость товара, способы, сроки и стоимость доставки).
- 2.1.2. Исполнитель обязуется качественно обрабатывать все заказы, поступающие с меткой Заказчика в систему CRM Исполнителя в соответствии с «Приложением 1» к настоящему договору.
- 2.1.3. Исполнитель самостоятельно организует обучение операторов call-центра и доводит до сведения операторов детали обработки вызовов.
- 2.1.4. Исполнитель вправе запрашивать и получать консультации Заказчика по вопросам, возникающим у клиентов Заказчика в ходе оказания услуг.
- 2.1.5. Исполнитель вправе изменить порядок обработки заказов, работы Call центра в одностороннем порядке, предупредив об этом Заказчика не позднее чем за 5 дней до внесения изменений.
- 2.1.6. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, полученную им от Заказчика в рамках выполнения условий данного договора. Перечень информации, считающейся конфиденциальной, приведен в п. 6.1.
- 2.1.7. Исполнитель обязуется предоставить отчет о проделанной работе, в произвольной форме на эл.почту Заказчика _____, не более одного раза в неделю по запросу Заказчика не позднее двух рабочих дней после получения запроса от Заказчика.
- 2.1.8. Исполнитель обязуется предоставить всю необходимую информацию, посильную помощь в настройке и интеграции согласно приобретенному пакету в соответствии с «Приложением 2».
- 2.1.9. Исполнитель вправе предоставлять дополнительные услуги по запросу Заказчика не указанные в перечне оказываемых услуг.
- 2.1.10. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность ресурсов Заказчика, если Заказчиком самостоятельно были внесены любые изменения в исходный код Landing Page.

2.2. Права и обязанности Заказчика:

- 2.2.1. Заказчик согласует с Исполнителем любые изменения на сайте, а также оговаривает с Исполнителем конкретные условия по обработке заявок от Заказчика.
- 2.2.2. Заказчик обязуется своевременно оплачивать оказываемые услуги в соответствии с п.3 настоящего договора.
- 2.2.3. Заказчик имеет право проверять работу операторов call-центра путем запроса записей обработки его заказов.
- 2.2.4. Заказчик вправе получить отчет о проделанной работе один раз в неделю после запроса, отправленного на электронную почту Исполнителя _____.
- 2.2.6. Заказчик обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, полученную им от Исполнителя в рамках выполнения условий данного договора. Перечень информации, считающейся конфиденциальной, приведен в п. 6.2.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Оплата услуг производится авансовым методом, путем перечисления на баланс
- 3.2. Стоимость услуг соответствует действующим на момент оплаты расценкам, указанным в «Приложении 2» к настоящему договору.

3.3. Оплата услуг производится путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя с учетом комиссии 7% от суммы выставленного счета.

3.4. Средства перечисленные на расчетный счет Исполнителя по оплаченным заказам Заказчика перечисляются Заказчику любым удобным для него способом с учетом РКО — 10%, в течении двух рабочих дней после запроса Заказчика полученного на электронную почту Исполнителя.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РАБОТЫ.

4.1. Работы по настоящему Договору считаются выполненными в полном объеме и в срок если Исполнителем не были получены претензии от Заказчика в течение двух дней после получения Заказчиком запрашиваемого отчета по проделанной работе на электронную почту .

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор действует с момента его подписания и заключается на период с _____ по _____ 2016 года.

5.2. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон либо по заявлению одной из сторон.

5.3. Сторона, желающая расторгнуть настоящий договор обязана известить об этом другую сторону за 2 дня до расторжения настоящего договора.

6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Конфиденциальной (не подлежащей разглашению) считается следующая информация, полученная Исполнителем от Заказчика в рамках выполнения условий данного договора:

- информация, к которой Исполнитель получил доступ, передача которой третьим лицам не предусмотрена данным договором.

- любая информация об услугах Заказчика и порядке их предоставления, для третьих лиц, если Исполнитель знает, что третье лицо занимается смежным видом деятельности Заказчика.

6.2. 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, используемое в работе оператора call-центра),

- информация о клиентах Исполнителя, полученные от Исполнителя записи разговоров.

6.3. Заказчик вправе публиковать обзор работы call-центра Исполнителя только с согласия последнего.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

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

8. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ИСПОЛНИТЕЛИ, КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

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

8.1. У Исполнителя:

- координатор аутсорсингового отдела Хайрутдинова Юлия 8(903)4585100;

8.2. У Заказчика:

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН:

Исполнитель:

ИП Кабанов Валерий Валерьевич

Юр. адрес:

352900, Краснодарский край, г. Армавир, ул. Майкопская, д. 157

Фактический/почтовый адрес:

350059, г. Краснодар, ул. Новороссийская, д. 102, кабинет № 204

ИНН 230209485601

ОГРНИП 313237210800075

Р/с 40802810509500000146

Банк: ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ" г. Москва

К/с 30101810845250000999

БИК 044525999

Подпись _____

М.П.

Заказчик:

Подпись _____

Цели и порядок оказания услуг

Услуга интеграции сайта.

Цель оказания услуги: Настройка верной и своевременной передачи данных о заказах Заказчика

Порядок оказания услуги: При наличии у Заказчика готового Landing Page, домена и хостинга, Исполнитель осуществляет настройку передачи данных с сайта в CRM программу для обработки и обзвона заказов, после получения от Заказчика доступов к его ресурсам. Исполнитель также занимается редактированием контактных данных на сайте Заказчика, тестированием работоспособности системы.

Подключение и настройка личного кабинета

Цель оказания услуги: получение Заказчиком данных о статусах заказов с сайта, комментариев к заказам, и контроль остальных действий по заказам

Порядок оказания услуги: Заказчик предоставляет Исполнителю актуальный адрес своей электронной почты для регистрации в личном кабинете. Исполнитель регистрирует и настраивает личный кабинет Заказчика в CRM, используемой Исполнителем. Исполнитель проводит ряд тестов для проверки корректного отображения поступающих в систему заказов. После Исполнитель передает Заказчику доступы в личный кабинет.

Обработка (обзвон) заказа

Цель оказания услуги: Выявление заинтересованности и потребности потенциальных клиентов в товарах Заказчика, консультация по товару, уточнение данных для доставки, закрытие сделки

Порядок оказания услуги: заказ, поступивший в систему Исполнителя, обрабатывается в течении 15-60 минут после поступления в рабочие часы Call-центра. График работы Call-центра с 9:00-22:00 по Московскому времени, без перерыва и выходных. При недозвоне или недоступности клиента оператор совершает звонок еще четыре раза в день поступления заказа и один раз на следующий. При обработке заказа Исполнитель вправе использовать собственные методы выявления некачественных заявок, а также методы влияния на клиентов для выкупа заказов. Исполнитель вправе отменить заказ без согласования Заказчика, если: заказ поступил с неоговоренного Гео, заказ поступил с некорректными данными, либо данные отсутствуют, если клиент ведет себя некорректно или не говорит на русском языке.

Упаковка и отправка заказа

Цель оказания услуги: обработка, упаковка и отправка заказа для своевременного получения товара Заказчика клиентом, обеспечение соответствия товара описанию на сайте, обеспечение сохранности товара в пути

Порядок оказания услуги: подтвержденный заказ поступает на комплектацию в отдел логистики. На заказ создается почтовая накладная либо курьерская заявка. Заказ надежно и герметично упаковывается и передается курьеру на отправку под роспись. После получения трек номеров для отслеживания, клиентам отправляется смс с трекномерами и осуществляется дальнейшее оповещение клиента.

Территория проведения: г. Краснодар

Срок проведения обзвона - неограничено.

Исполнитель:

Подпись _____

М.П.

Заказчик:

Подпись _____

М.П.

Перечень и стоимость услуг, порядок оплаты

Вид работы	Стоимость, руб.

Стоимость доставки каждого заказа рассчитывается индивидуально и высчитывается из баланса Заказчика. Стоимость товара в заказе высчитывается из баланса Заказчика согласно стоимости в графе «цена по дропшипингу», действующей на момент поступления заказа

Порядок расчетов:

1. Оплата услуг осуществляется Заказчиком на основании счетов Исполнителя путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем договоре.
 - 1.1 Предоплата вносится в размере _____ рублей с зачислением на баланс Заказчика.
 - 1.2 Происходит единоразовое списание с баланса Заказчика услуг по интеграции, настройке сайта Заказчика
 - 1.3 Ежемесячно происходит списание с баланса Заказчика оплаты личного кабинета
 - 1.4 С баланса Заказчика происходит списание за обработку заказа и стоимость товара по мере обработки заказа.

Исполнитель:

Подпись _____

М.П.

Заказчик:

Подпись _____

М.П.