|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Договір №** | | |
| **про надання послуг** | | |
|  | | |
| **м. Київ** | **« --» -------- 20---- року** | |
|  | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далі – «Замовник», в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , який діє на підставі Статуту, з одного боку, та | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в особі директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі Статуту , з іншої сторони, разом **«Сторони»**, а кожна окремо – **«Сторона»**, уклали цей Договір (далі – **«Договір»**) про надання послуг про наступне: | | |
|  | | |
| **У цьому Договорі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:** | | |
| **«Таємний покупець»** - фізична особа, яка під виглядом звичайного клієнта здійснює Моніторинг. | | |
| **«Моніторинг»** - процес оцінювання якості обслуговування клієнтів персоналом Замовника у Локаціях Замовника на предмет встановлення факту виконання чи невиконання персоналом Замовника у Локаціях компонентів стандартів обслуговування, прийнятих у Замовника, шляхом відвідування Локації Замовника, звернення по консультацію до працівників Локації Замовника, придбання товарів (послуг), що пропонуються в Локаціях, тощо без повідомлення персоналу Локацій Замовника про мету та наслідки таких дій, шляхом здійснення Оцінок (Mystery Shopping). | | |
| **«Оцінка»** - результат Моніторингу, що встановлює факт виконання чи невиконання у Локаціях компонентів стандартів обслуговування, прийнятих у Замовника, що визначається у цифрових показниках. | | |
| **«Локація»** - точка продажу та/або надання послуг Замовника, в яких Виконавцем здійснюється Моніторинг у відповідності до Договору. | | |
| **«Інтернет-портал»** - веб ресурс за адресою: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_що адмініструється Виконавцем та відображає статистичну інформацію, якою користується Замовник протягом всього часу надання послуг, та яка зберігається 1 (одного) року з моменту здійснення Оцінки. | | |
| **«Анкета»** - оціночна форма, затверджена Уповноваженою особою Замовника, що містить перелік критеріїв Оцінки. | | |
| **«Заповнена анкета»** - Анкета, в якій Виконавцем через Таємного покупця за допомогою системи критеріїв Оцінки у цифрових показниках фіксується факт виконання чи невиконання персоналом Замовника компонентів стандартів обслуговування, прийнятих у Замовника. | | |
| **«Звіт з Моніторингу»** - документ, що містить аналітичну інформацію стосовно здійснених Оцінок за критеріями, що узгоджуються Сторонами. | | |
| **«Уповноважена особа Замовника»** - фізична особа, уповноважена діяти від імені Замовника, здійснювати координацію роботи з виконання умов Договору Сторонами. Матеріали створені в ході виконання умов Договору, вважаються затвердженими Замовником, якщо вони схвалені Уповноваженою особою Замовника у спосіб, погоджений Сторонами. | | |
| **«Уповноважена особа Виконавця»** - фізична особа, уповноважена діяти від імені Виконавця, здійснювати координацію роботи з виконання умов Договору Сторонами. Матеріали створені в ході виконання умов Договору, вважаються затвердженими Виконавцем, якщо вони схвалені Уповноваженою особою Виконавця у спосіб, погоджений Сторонами. | | |
| **«Послуги»** - Моніторинг, адміністрування Інтернет-порталу (**«Основні послуги»**), розробка інструментарію здійснення Моніторингу (Анкет, сценаріїв поведінки Таємних покупців тощо), підготування Звітів з Моніторингу, проведення семінарів, консультацій і тренінгів з персоналом Замовника, розробка і модернізація стандартів якості обслуговування, додаткові Анкети Action plan, інші послуги, спрямовані на покращення сервісу у Локацій Замовника (**«Додаткові послуги»**). | | |
| **«Фіксація послуг»** - супроводженняМоніторингу аудіозаписом та/або фотозйомкою та/або відеозйомкою, тощо. | | |
|  | | |
| 1. **Предмет Договору** | | |
| * 1. У порядку та на умовах, передбачених Договором, Замовник замовляє та оплачує, а Виконавець надає Послуги. | | |
| * 1. Конкретний перелік Послуг, умови надання Послуг, обсяг Послуг та строки їх надання, вартість послуг та порядок оплати, перелік Локацій, необхідність та періодичність надання Додаткових Послуг, періодичність підписання Сторонами Актів здачі-приймання Послуг, Уповноважену особу Замовника, Уповноважену особу Виконавця, інші додаткові умови Сторони визначають шляхом підписання Додаткової угоди до Договору, що є невід’ємною частиною Договору. | | |
|  | | |
| 1. **Права та обов'язки Сторін** | | |
| * 1. Сторони зобов'язані виконувати умови даного Договору належним чином, відповідно до норм діючого законодавства. | | |
| * 1. Сторони зобов'язуються зберігати конфіденційність інформації згідно п.7, що стосується умов даного Договору, крім випадків передбачених законодавством. | | |
| * 1. **Замовник має право:** | | |
| * + 1. Отримувати Послуги передбачені цим Договором та відповідними Додатковими угодами до нього. | | |
| * + 1. Здійснювати перевірку перебігу та якості Послуг, що надаються. | | |
| * + 1. Ініціювати зміну кількості Послуг шляхом письмового звернення Замовника, підписаного повноважним представником і посвідченого печаткою Замовника не пізніше ніж за 10 (десять) робочих днів до дня початку надання таких Послуг. Прийняття Виконавцем змін щодо кількості Послуг підтверджується Уповноваженою особою Виконавця в електронному вигляді. Остаточна кількість Локацій щодо яких належним чином надано послуги з моніторингу, які підлягають оплаті визначається у Звіті та Акті приймання-передачі послуг.. | | |
| * + 1. Відмовитись від прийняття відповідної Оцінки, у випадку повідомлення Таємним покупцем працівників Локацій Замовника про мету та/або наслідки дій Таємного покупця та не оплачувати таку Оцінку. | | |
|  | | |
| * 1. **Виконавець має право:** | | |
| * + 1. Отримувати від Замовника інформацію, необхідну для виконання цього Договору. | | |
| * + 1. Отримувати за надані Послуги оплату в розмірі і в строки передбачені Договором та відповідними Додатковими угодами до нього. | | |
| * + 1. Перенести надання Послуг на відповідну кількість днів, у випадку несвоєчасного надання Замовником необхідної інформації, несвоєчасного затвердження Анкети, за умови письмового повідомлення Замовника із зазначенням підстав перенесення надання Послуг не пізніше ніж до дня початку надання Послуг. | | |
| * + 1. Припинити надання Послуг та закрити доступ до Інтернет-порталу в разі прострочення Замовником оплати Послуг більше ніж на 5 (п'ять) робочих днів.     2. Залучати осіб (субпідрядників) для виконання окремих зобов’язань за Договором залишаючись відповідальними за дії та/або бездіяльність таких осіб перед Замовником. | | |
|  | | |
| * 1. **Обов’язки Замовника:** | | |
| * + 1. Оплачувати належним чином надані Виконавцем Послуги на умовах Договору та Додаткових угод до нього. | | |
| * + 1. Надати Виконавцеві стандарти обслуговування, прийняті у Замовника, та іншу інформацію, необхідну Виконавцеві для розробки стратегії Моніторингу, а також затвердити зміст Анкети не пізніше, ніж за 10 (десять) Днів до погодженого Сторонами дня початку надання Послуг за відповідною Додатковою угодою. | | |
| * + 1. Виконувати Інструкцію користувача Інтернет-порталу з авторизації Анкет, що наведена у Додатку №1 до цього Договору. | | |
| * + 1. Сповіщати Виконавця про припинення діяльності окремої Локації, про зміну режиму її роботи не пізніше ніж за 5 (п’ять) робочих днів до настання такої події. | | |
| * 1. **Обов’язки Виконавця:** | | |
| * + 1. Надати Послуги належним чином та у порядку, в обсязі та строки передбачені цим Договором та Додатковими угодами до нього. | | |
| * + 1. Інформувати Замовника про хід надання Послуг на його письмову вимогу. | | |
| * + 1. Попередити Замовника у разі, якщо виникли обставини що унеможливлюють надання Послуг та/або частини таких Послуг. | | |
| * + 1. Надати Замовнику доступ до Заповнених анкет не пізніше ніж за 3 (три) робочих дні після дня здійснення відповідної Оцінки. | | |
|  | | |
| 1. **Порядок та умови надання Послуг** | | |
| * 1. Виконавець здійснює Моніторинг, шляхом залучення Таємних покупців до виконання Послуг. | | |
| * 1. Послуги надаються Виконавцем згідно узгоджених Сторонами етапів надання Послуг (надалі **«Періоди моніторингу»**). | | |
| * 1. Необхідність супроводження Моніторингу Фіксацією послуг, узгоджується Сторонами у відповідній Додатковій угоді. | | |
| * + 1. В разі, якщо Фіксація послуг передбачена відповідною Додатковою угодою: * Замовник надає Виконавцю право здійснювати Фіксацію послуг в Локаціях Замовника, вживати інших заходів, необхідних для належного виконання зобов’язань за Договором, за умови, якщо такі заходи не порушують умов Договору, прав та охоронюваних законом інтересів співробітників Локацій Замовника, не суперечать інтересам Замовника; * Замовник гарантує Виконавцеві, що співробітники його Локацій належним чином повідомлені про можливість проведення Фіксації послуг щодо них у рамках контролю за якістю обслуговування клієнтів у Локації Замовника і в належній формі надали свою згоду на проведення таких дій; * Замовник несе повну відповідальність перед працівниками Локацій за наслідки здійснення Фіксації послуг щодо них у рамках виконання умов Договору; * У разі появи будь-яких претензій з боку третіх осіб до Виконавця в рамках цього Договору, що виникли з вини Замовника, за умови наявності та доведення вини Замовника, Замовник приймає на себе врегулювання всіх спірних питань з особами, що пред'явили претензії і несе повну відповідальність перед особами, що пред'явили претензії. | | |
| * + 1. Надання Виконавцем результатів Фіксації послуг здійснюється шляхом розміщення файлу відповідного формату поряд із Заповненою анкетою на Інтернет-порталі. | | |
| * 1. Необхідність супроводження Моніторингу покупкою товару (послуги) та додаткові умови, узгоджується Сторонами у відповідній Додатковій угоді. | | |
| * + 1. В разі, якщо покупка товару (послуги) передбачена відповідною Додатковою угодою: * копії розрахункових документів на підтвердження оплати товарів (послуг), придбаних в Локації Замовника, Виконавець надає Замовнику в електронному вигляді за допомогою Інтернет-порталу; * вартість товару (послуги) та порядок компенсації визначається Сторонами у Додатковій угоді; | | |
| * 1. Адміністрування Інтернет-порталу здійснюється Виконавцем протягом всього строку надання Послуг за відповідною Додатковою угодою та може включати завантаження Анкет до Інтернет-порталу, обробку статистичних даних, налаштування рівнів доступу, тощо. У разі, тимчасової технічної несправності Інтернет-порталу, яка позбавляє можливості Замовника користуватись відповідним порталом відповідно до його цільового використання за цим Договором, з вини Виконавця, Виконавець зобов’язується забезпечити надання Анкет щодо проведення моніторингу Локацій, звіту та інших, у паперовому вигляді шляхом направлення на адресу Замовника визначену в реквізитах цього Договору, рекомендованим листом або за допомогою кур’єрської служби доставки. | | |
| * 1. Необхідність надання Додаткових послуг, порядок та умови їх здійснення узгоджуються Сторонами в Додаткових угодах до Договору. | | |
|  | | |
| 1. **Порядок передачі-прийняття Послуг, їх вартість та порядок оплати** | | |
| * 1. По закінченню узгоджених Сторонами строків надання Послуг за відповідною Додатковою угодою до Договору, Виконавець надає Замовнику Акт приймання-передачі Послуг та Звіт з наданих Послуг. Факт прийняття Замовником Послуг підтверджується актом приймання-передачі Послуг (далі – **«Акт»**) за підписами повноважних представників Сторін за відповідний Період моніторингу. | | |
| * 1. Кількість Оцінок, фактично здійснених за відповідний Період Моніторингу, що зазначається в Акті, дорівнює кількості прийнятих Замовником Анкет, що підлягають оплаті згідно із положеннями Договору та Інструкції користувача Інтернет-порталу з авторизації Анкет. | | |
| * 1. Акт надається Виконавцем Замовнику не пізніше 10 (десяти) робочих днів з дня наступного після дня завершення відповідного Періоду Моніторингу. | | |
| * 1. Замовник зобов’язаний підписати та повернути Виконавцю один примірник Акту протягом 15 (п’ятнадцяти) робочих днів з дня наступного після дня його отримання, або в цей же строк надати Виконавцю мотивовану письмову відмову від прийняття Послуг за Договором із зазначенням переліку необхідних доопрацювань та строками їх виконання, які узгоджуються Сторонами. | | |
| * 1. Вартість Послуг та порядок оплати визначаються Сторонами у Додатковій угоді. | | |
| * 1. Якщо при здійсненні Таємним покупцем візиту до Локації з метою Оцінки діяльність Локації була припиненою всупереч графіку роботи Локації, доведеному до відома Виконавця належним чином, Замовник компенсує Виконавцю 50 (п’ятдесят) відсотків вартості відповідної Оцінки. У такому випадку Анкета не заповнюється Виконавцем. | | |
|  | | |
| 1. **Відповідальність Сторін** | | |
| * 1. За не виконання та/або неналежне виконання зобов’язань за Договором винна Сторона несе відповідальність у відповідності до чинного законодавства України та умов цього Договору. | | |
| * 1. У разі прострочення Виконавцем виконання зобов’язання щодо надання Послуг за відповідною Додатковою угодою до Договору, більше, ніж 5 (п’ять) робочих днів, Виконавець сплачує Замовнику пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діє в період прострочення, від розміру його вартості за кожен день прострочення. | | |
| * 1. У разі прострочення Замовником виконання зобов’язання щодо оплати Послуг Виконавця більше ніж на 5 (п’ять) робочих днів, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діє в період прострочення, від суми простроченого платежу, за кожен день прострочення. | | |
| * 1. У разі неналежного виконання Замовником зобов’язань за Договором Виконавець звільняється від відповідальності за спричинене цим несвоєчасне або неналежне надання Послуг. | | |
| * 1. Виконавець звільняється від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання умов Договору, якщо це спричинено наданням Замовником неповної, недостовірної інформації чи ненаданням такої, чи обумовлене іншим невиконанням чи неналежним виконання Замовником зобов’язань за Договором. | | |
| * 1. Виконавець несе повну відповідальність перед Замовником за дії (бездіяльність) залучених до виконання послуг осіб (субпідрядників) у тому числі – стосовно поширення конфіденційної інформації | | |
| * 1. Сторона, винна у розголошенні конфіденційної інформації, відшкодовує Стороні, чиє право порушене, збитки, заподіяні таким розголошенням. | | |
| * 1. Зазначені в Договорі санкції сплачуються на вимогу Сторони, чиє право порушене, протягом 10 (десяти) робочих днів з дня наступного після Дня пред’явлення такої вимоги. | | |
|  | | |
| 1. **Обставини непереборної сили (форс-мажор)** | | |
| * 1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, що передбачені Договором, якщо воно виникло внаслідок форс-мажорних обставин. | | |
| * 1. Під форс-мажорними обставинами у Договорі розуміються будь-які обставини, що виникли поза волею або всупереч волі чи бажанню Сторін і яких не можна передбачити чи уникнути, включаючи: військові дії, громадські заворушення, епідемії, блокади, землетруси, повені, пожежі, рішення чи приписи органів державної влади та управління, внаслідок яких на Сторони покладатимуться додаткові обов'язки чи встановлюватимуться додаткові обмеження (ліцензійні, митні, податкові тощо) і які роблять неможливим подальше повне або часткове виконання умов Договору, а також інші дії чи події, що існують поза волею Сторін. Факт настання форс-мажорних обставин має бути підтверджено висновком Торгово-промислової палати України. | | |
| * 1. У випадку виникнення форс-мажорних обставин Сторона, яка знаходиться під її дією, повідомляє про це іншу Сторону протягом 5 (п'яти) днів з моменту виникнення таких обставин або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону. Сторони домовились, що достатнім підтвердженням факту виникнення форс-мажорних обставин є висновок Торгово-промислової палати України. | | |
| * 1. Після припинення дії форс-мажорних обставин Сторона, яка знаходилась під їх дією, повідомляє про це іншу Сторону протягом 3 (трьох) днів з моменту закінчення дії форс-мажорних обставин або з моменту виникнення у такої Сторони можливості повідомити іншу Сторону про припинення дії форс-мажорних обставин. | | |
| * 1. У випадку порушення Стороною, яка знаходилась (знаходиться) під дією форс-мажорних обставин, умов цього Договору щодо сповіщення іншої Сторони, вона втрачає право посилатись на форс-мажорні обставини, як на підставу для звільнення від відповідальності. | | |
| * 1. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше 3 (трьох) місяців поспіль, то кожна із Сторін має право відмовитись від подальшого виконання зобов'язань за Договором, якщо неможливість їх виконання обумовлена форс-мажорними обставинами, і, в такому разі, жодна із Сторін не матиме права на відшкодування іншою Стороною можливих збитків.   2. Сторони розуміють, що Договір укладається під час дії воєнного стану в Україні і форс-мажорними обставинами будуть тільки ті обставини, які виникли після підписання Договору та якщо вони прямо і безпосередньо унеможливлюють виконання Сторонами договірних зобов’язань. | | |
|  | | |
| 1. **Конфіденційна інформація** | | |
| 7.1. Сторони домовилися, що текст цього Договору, будь-яка інформація, відомості та документи, які надаються сторонами за цим договором, які стосуються цього Договору і розробляються у зв'язку з ним, є конфіденційними і не можуть передаватися третім особам без погодження з іншою Стороною, крім випадків, коли така передача пов'язана з отриманням офіційних дозволів, погоджень, інших документів, зі сплатою податків, зборів та інших обов'язкових платежів, із здійсненням дій, необхідних для виконання умов цього Договору, а також в інших випадках, прямо передбачених чинним законодавством України та/або умовами цього Договору. | | |
| 7.2. Сторони зобов'язані здійснювати необхідні дії для запобігання розголошенню конфіденційних даних та забезпечити дотримання конфіденційності фізичними та юридичними особами, яким вони дали можливість ознайомитися з інформацією та документами, які мають відношення до цього Договору. | | |
|  | | |
| 1. **Дія Договору** | | |
| * 1. Даний Договір набуває чинності з моменту його підписання та діє до «\_\_» травня 2026 року , тобто до повного виконання Сторонами своїх зобов`язань за ним. | | |
| * 1. Будь-яка із Сторін має право в односторонньому порядку припинити дію Договору або в інших випадках, які визначені цим Договором. При розірванні Договору Сторони повинні письмово сповістити про припинення Договору за 1 (один) календарний місяць до передбачуваного терміну, про що укладається відповідна угода. | | |
| * 1. Припинення дії Договору не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань за Договором, що виникли до моменту припинення його дії. У випадку припинення дії Договору, повний взаєморозрахунок між Сторонами повинен бути проведений у 5 (п’яти) денний строк з дати припинення Договору. | | |
| * 1. При припиненні Договору за умов, не передбачених даним Договором, Сторони діють у відповідності з чинним законодавством. | | |
| * 1. Незалежно від причин припинення (розірвання) Договору Сторони здійснюють взаєморозрахунок щодо обсягу фактично наданих Виконавцем Послуг в строки та спосіб визначений Договором. | | |
|  | | |
| 1. **Тлумачення Договору та порядок вирішення спорів** | | |
| * 1. Дійсність, тлумачення і виконання Договору регулюються діючим законодавством України. | | |
| * 1. Спірні питання, що виникають при виконанні Договору, чи пов'язані зі зміною умов або його розірванням, вирішуються Сторонами шляхом переговорів. | | |
| * 1. Спірні питання, вирішення яких неможливо досягти шляхом переговорів, підлягають розгляду в суді відповідної інстанції, відповідно до чинного законодавства України.  1. **Антикорупційне застереження**    1. Сторони зобов’язуються забезпечити повну відповідність дій свого персоналу, працівників, керівників, директорів, посадових осіб, філій, агентів та/або персоналу/працівників субпідрядників, підрядників вимогам антикорупційного законодавства України.    2. Сторони підтверджують та гарантують, що не здійснюють жодних спеціальних виплат, що не відповідають вимогам чинного законодавства України, ані у грошовій, ані у будь-якій іншій формі, прямо або опосередковано, будь-яким особам з метою чинити неналежний вплив на рішення такої особи незалежно від того чи це представник органу влади чи правна особа, з тим, щоб отримати будь-які вигоди або переваги, або забезпечити неналежне виконання функцій такої особи, або з метою використати в корисних цілях службове становище такої особи. Сторони прямо або опосередковано не наділені повноваженнями здійснювати такі виплати при виконанні зобов’язань.    3. Сторони не будуть проводити будь-які неофіційні платежі, прямо чи опосередковано пропонувати, давати грошові та матеріальні цінності будь-якому представнику влади, державному службовцю для його особистих цілей, щоб полегшити або прискорити процедурні дії державних органів або отримати погодження.    4. Сторони не будуть прямо чи опосередковано пропонувати, давати або дозволяти надавати будь-якому співробітнику Сторони або його підрядника будь-який подарунок, грошову винагороду, послугу та інші цінності, що можуть вплинути чи винагородити такого співробітника у зв'язку з будь-якою домовленістю між Сторонами.    5. Сторона зобов’язується компенсувати іншій Стороні будь-які збитки, штрафні санкції, в тому числі донарахування податків, які були застосовані до останньої у випадку порушень першою Стороною взятих на себе зобов’язань з дотримання антикорупційного законодавства України щодо зв’язків з державними органами, підприємствами та установами, їх посадовими особами від імені та/або за рахунок іншої Сторони. Крім цього Сторона зобов’язується компенсувати іншій Стороні витрати на правовий захист, які понесла Сторона, до якої застосовані або могли бути застосовані такі штрафні санкції.    6. У випадку порушення будь-якою Стороною зобов’язань з дотримання антикорупційного законодавства інша Сторона має право розірвати всі існуючі договори/угоди. В такому разі всі існуючі договори/угоди вважаються розірваними з дати, зазначеної в письмовому повідомленні про порушення.    7. Сторони погоджуються, що вони та кожен з її прямих або непрямих власників або інших власників фінансових інтересів (надалі «Власники»), директорів, працівників, а також кожна людина, яка в ній працює або діє від її імені (надалі разом «Представники»), не порушуватимуть закони та положення, що забороняють підкуп офіційної особи або комерційний підкуп, здирництво, хабарництво або інші незаконні або неправомірні засоби ведення бізнесу.    8. У випадку, якщо Сторона або будь-хто з Власників або Представників дізнаються або почнуть підозрювати наявність будь-яких обставин, які можуть являти собою порушення антикорупційного законодавства, така Сторона негайно повідомить про це іншу Сторону. | | |
| 1. **Інші умови Договору** | | |
| * 1. Даний Договір складено у двох автентичних примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу (по одному для кожної зі Сторін).   2. Сторони визнають рівну юридичну силу власноручного підпису та факсимільного підпису на цьому Договорі, додаткових угодах до цього Договору, а також на інших документах, що мають значення для його виконання, зміни або припинення. | | |
| * 1. Сторони цього Договору визнають юридичну силу текстів повідомлень, спрямованих Сторонами один одному на зазначені ними e-mail Уповноважених осіб Сторін. Такі повідомлення прирівнюються до повідомлень, виконаних в простій письмовій формі, які направляються на e-mail Уповноважених осіб Сторін. Сторони, у разі виникнення будь-яких розбіжностей за фактами відправлення, отримання повідомлень, часу їх напряму і змісту, домовилися вважати свідоцтва архівної служби Сторін достовірними і остаточними для вирішення розбіжностей між Сторонами. Виняток з цього правила становить обмін претензіями, для яких проста письмова форма обов'язкова, заперечення за Актом, спрямовані Замовником. | | |
| * 1. Будь-які зміни й доповнення до даного Договору мають силу тільки у випадку, якщо їх оформлено у письмовій формі і підписано Сторонами. | | |
| * 1. Усі укладені Сторонами документи, що за своїм змістом безпосередньо відносяться до даного Договору (додаткові угоди, додатки, акти тощо), після підписання Сторонами стають невід'ємною частиною даного Договору. | | |
| * 1. Після підписання Договору всі попередні домовленості, переговори, листування та угоди між Сторонами щодо предмету Договору, які суперечать умовам Договору, втрачають силу. | | |
| * 1. Сторони зобов'язані письмово повідомляти одна одну про зміну своєї юридичної адреси, найменування юридичної особи, зміни форми власності, банківських, поштових та інших реквізитів, зазначених в цьому Договорі та/або у відповідній Додатковій угоді, протягом 5 (п’яти) робочих днів з дня виникнення відповідних змін у спосіб, який дає змогу фіксувати дату і час його вручення адресату. | | |
|  | | |
| |  |  | | --- | --- | |  | **Замовник:** | |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  | Місцезнаходження: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | р/р UA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | МФО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | ІПН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  | Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |  | |  | **Директор** | |  |  | |  |  | |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | |  | *М.П.* | | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Додаток №1** | |
| **до Договору про надання Послуг** | |
| **№ від 20\_\_ року** | |
|  | |
| **м. Київ** | **« » 20\_\_ року** |
|  | |
| **Інструкція користувача Інтернет-порталу з авторизації Анкет** | |
|  | |
| 1. Уповноважена особа Замовника отримує повідомлення на свою електронну адресу про надходження Заповненої анкети. | |
| 1. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання повідомлення, Уповноважена особа Замовника розглядає Заповнену анкету і авторизує її або надає Уповноваженій особі Виконавця зауваження на неї через Інтернет-портал у вигляді електронної претензії, яка має містити: дату, ПІБ і електронну адресу відправника претензії – Уповноваженої особи Замовника, номер розділу та номер питання Заповненої анкети, до якого є зауваження, зміст проблеми і побажання щодо її розв’язання. | |
| 1. Протягом 5 (п’яти) робочих днів з дня отримання претензії, Виконавець зобов’язаний розглянути її і надати відповідь через Інтернет-портал. | |
| 1. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання відповіді, Замовник зобов’язаний авторизувати Заповнену анкету або подати на неї повторну претензію. | |
| 1. Протягом 5 (п’яти) робочих днів з дня отримання повторної претензії Замовника Виконавець зобов’язаний розглянути її і надати відповідь через Інтернет-портал. | |
| 1. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання відповіді на повторну претензію, Замовник зобов’язаний авторизувати Заповнену анкету, або надати мотивовані зауваження. Виконавець зобов’язується виправити виявлені недоліки в погоджені сторонами строку або Замовник має право відмовитись від оплати такої Анкети | |
| 1. Авторизованою анкетою вважається Заповнена анкета, яка прийнята без зауважень Замовником через Інтернет-портал. | |
| 1. Заповнена анкета вважається прийнятою Замовником, підлягає оплаті у відповідності з положеннями Договору, претензії щодо неї не приймаються і не розглядаються Виконавцем, якщо: | |
| * 1. Заповнена анкета авторизована Замовником. | |
| * 1. Замовник не авторизував Заповнену анкету і не подав на неї претензії. | |
|  | |
| 1. Якщо претензія чи повторна претензія Замовника щодо Заповненої анкети не була розглянута Виконавцем у строк визначений цією Інструкцією та не виправлені помилки визначені Замовником, ця Заповнена анкета підлягає видаленню із загального списку, а Виконавець проводить повторну Оцінку відповідної Локації. | |
|  | |
|  | **Замовник:** |
|  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  | **Директор** |
|  |  |
|  |  |
|  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_ /** |
|  | *М.П.* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Додаткова угода №1** | | | | | | | | | | | | | | |
| **до Договору про надання послуг № від «» 20 року** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | |  | | | | | | | | | |
| **м. Київ** | | | | | **«\_\_» 20 року** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** далі – «Замовник», в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі Статуту, з одного боку, | | | | | | | | | | | | | | |
| та | | | | | | | | | | | | | | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**  в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який діє на підставі Статуту (далі за текстом **«Виконавець»**), з іншої сторони, | | | | | | | | | | | | | | |
| разом **«Сторони»**, а кожна окремо – **«Сторона»**, уклали цю Додаткову угоду до Договору про надання послуг № від року (далі – **«Договір»**) про наступне: | | | | | | | | | | | | | | |
| У відповідності до умов Договору, Замовник замовляє, а Виконавець надає наступні послуги: | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Обсяг Послуг, їх кількість, вартість та умови надання** | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Обсяг Моніторингу, його кількість та вартість: | | | | | | | | | | | | | | |
| **Послуга** | | **Кількість Локацій** | | **Кількість Оцінок на один етап Моніторингу ,шт.** | | | | **Кількість етапів моніторингу** | | | **Загальна кількість Оцінок, шт.** | | **Вартість за 1 Оцінку, грн. ~~з~~ ПДВ** | |
| **Моніторинг** | | **Моніторинг якості обслуговування Візит до магазину без покупки, консультація (включаючи аудіозапис розмови, фото артефактів-фасад** | | 375 | | | | 4 | | | 1500 | |  | |
| **Моніторинг** | | **Оцінка всіх етапів, які проходить наш покупець в ситуації коли товар не підійшов. Повний цикл з покупкою та поверненням:**  **- Замовлення на сайті або покупка в магазині фізично**  **- Консультація у оператора КЦ чи продавця консультанта**  **- Забір товару в магазині**  **- Покупка товару відразу в магазині невеликих габаритів до 2000 грн. або замовлення доставки**  **- Повернення товару (з різними причинами: невідповідність очікуванням, виявлені дефекти, зміна рішення тощо).** | | 30 | | | | 4 | | | 120 | |  | |
| **Моніторинг** | | **Оцінка зручності замовлення і доставки: Доставка підрядником (ТП оформляє на сайті покупку товару, наприклад блендер, навушники, мясорубка, кавомолка, фен, депілятор і т.д. сумою до 2000 грн., отримує вдома доставку і повертає в магазин)** | | 30 | | | | 4 | | | 120 | |  | |
| **Моніторинг** | | **Оцінка роботи консультантів в магазинах Фокстрот та конкурентів двері в двері - Ціль зняти враження клієнтів після відвідування кожного магазину, дізнатись якому магазину віддали б перевагу і чому. (ТП не знає який магазин замовник, тож буде обєктивно оцінювати кожен із магазинів техніки. Після виконання візиту заповнюється 2 однакові анкети)** | | 53 | | | | 2 | | | 106 | |  | |
| **ВСЬОГО без ПДВ, грн.** | | | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Фіксація Послуг Моніторингу: аудіозапис, фотозйомка; | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Покупка товару (послуги) під час здійснення Моніторингу: Не здійснюється. | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Обсяг інших Послуг, їх кількість, вартість та умови надання: | | | | | | | | | | | | | | |
| **Послуги** | | | | | | | | | **Кількість** | | | **Вартість за одиницю з ПДВ, грн.** | | |
| **Адміністрування Інтернет-порталу** | | | | | | | | | 12 | | |  | | |
| **Аналітичний звіт** (аналітичні дані, коментарі до кожного розділу та короткі рекомендації, рекомендації Агентства. Частота звіту, що рекомендується, 1 раз на квартал) | | | | | | | | | 4 | | |  | | |
| **ВСЬОГО з ПДВ, грн.** | | | | | | | | | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Звіт з моніторингу надається у форматі PPT, шляхом відправлення на електронну пошту Замовника. | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Загальна вартість Послуг та порядок оплати** | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Загальна вартість Послуг за цією Додатковою угодою складає: | | | | | | | | | | | | | | |
| **Загальна вартість Послуг**  **без ПДВ, грн.** | | | **ПДВ 20%** | | | | | | | **Загальна вартість Послуг**  **з ПДВ, грн.** | | | | |
|  | | |  | | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Загальна вартість Послуг може бути змінена, оскільки залежить від обсягу фактично наданих Виконавцем Послуг та зазначається Сторонами в Актах. Замовник зобов’язується оплатити такі суми в повному обсязі. | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. 100% вартості наданих послуг визначених в Акті приймання-передачі послуг, сплачується Замовником протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дня підписання Акту приймання-передачі послуг та реєстрації податкової накладної.   2. Звітний період становить 1 календарний місяць. | | | | | | | | | | | | | | |
| . | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Строки надання Послуг** | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Строки здійснення Моніторингу (Звітні періоди): | | | | | | | | | | | | | | |
| **Період моніторингу** | | | | | | **Строки здійснення Моніторингу** | | | | | | | | |
| 1-й Період моніторингу | | | | | |
| 2-й Період моніторингу | | | | | |
| 3-й Період моніторингу | | | | | |
| 4-й Період моніторингу | | | | | |
| 5-й Період моніторингу | | | | | |
| 6-й Період моніторингу | | | | | |
| 7-й Період моніторингу | | | | | |
| 8-й Період моніторингу | | | | | |
| 9-й Період моніторингу | | | | | |
| 10-й Період моніторингу | | | | | |
| 11-й Період моніторингу | | | | | |
| 12-й Період моніторингу | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Звіт з моніторингу надається за наступні Періоди моніторингу: | | | | | | | | | | | | | | |
| **Етапи моніторингу** | | | | | | **Строки надання Звіту з моніторингу** | | | | | | | | |
| 1-й етап моніторингу включає:  1-й,2-й та 3-й періоди моніторингу | | | | | |
| 2-й етап моніторингу включає:  4-й,5-й та 6-й періоди моніторингу | | | | | |
| 3-й етап моніторингу включає:  7-й,8-й та 9-й періоди моніторингу | | | | | |
| 4-й етап моніторингу включає:  10-й,11-й,12-й | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Перелік Локацій**   4.1. Перелік Локацій надається Замовником в електронному вигляді, шляхом направлення його на  e-mail Уповноваженої особи Виконавця не пізніше ніж за 3 (три) робочі дні до початку відповідного Періоду моніторингу за цією Додатковою угодою, за формою, що зазначена нижче: | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Найменування Локації** | | | **населений пункт** | | | **точна адреса** | | | **Розпорядок роботи** | | | | **Телефон** |
| **1.** |  | | |  | | |  | | |  | | | |  |
| **2.** |  | | |  | | |  | | |  | | | |  |
| **3.** |  | | |  | | |  | | |  | | | |  |
| **Загальна кількість Локацій \_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Уповноважені особи Сторін** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | **Замовник:** | | | | | | | |
|  | | | | | | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | |
|  | | | | | | | Місцезнаходження: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  вул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | МФО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | ІПН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | | Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
|  | | | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | **Директор** | | | | | | | |
|  | | | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | | | | | | | |
|  | | | | | | | *М.П.* | | | | | | | |