

Договор № Номер

г. Город

«00» месяц 2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью «НАЗВАНИЕ», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора **ФИО**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **ИП Княев Егор Романович ИНН 525813137409 ОГРНИП 322527500099037**, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель оказывает Заказчику услуги, поименованные Приложением 1 к настоящему Договору. Услуги, поименованные Приложением 1 оказываются Исполнителем ежемесячно.
- 1.2. Отчетным периодом оказания услуг по настоящему Договору признается 1 (один) календарный месяц. Услуги оказываются Исполнителем на ежемесячной основе с возможностью автоматического продления на каждый следующий отчетный период на тех же условиях. Если ни одна из Сторон **письменно** не уведомит другую Сторону о намерении расторгнуть настоящий Договор не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до окончания текущего отчетного периода, договор автоматически продлевается, а Заказчик обязуется оплатить услуги за следующий период в полном объеме.
- 1.3. Услуги считаются надлежаще оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком после подписания обеими Сторонами Акта об оказании услуг.

2. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

- 2.1. Исполнитель обязуется:
 - 2.1.1. Оказать услуги полно, качественно и в срок.
 - 2.1.2. Исполнитель обязуется исправить выявленные недостатки услуг только в случае, если они были вызваны действиями или бездействием Исполнителя. Заказчик должен предоставить письменное уведомление о выявленных недостатках в течение 10 рабочих дней после принятия услуг. Исполнитель обязуется устранить указанные недостатки в течение 10 рабочих дней с момента получения уведомления.
 - 2.1.3. Исполнитель обязуется предоставлять регулярные обучающие сессии для сотрудников Заказчика по вопросам использования системы CRM, анализа данных и других ключевых инструментов для повышения эффективности работы клиники.
 - 2.1.4. Исполнитель обязуется проводить мониторинг выполнения стандартов качества клиники и, при необходимости, предлагать корректирующие действия или рекомендации для улучшения работы персонала.
 - 2.1.5. Исполнитель обязуется предусматривать все необходимые механизмы для достижения результата в рамках роста выручки, однако Заказчик признает, что эффективность оказываемых услуг зависит от выполнения им обязательств, предусмотренных п. 2.6 настоящего Договора.
- 2.2. Исполнитель вправе требовать своевременной и полной оплаты оказанных услуг.
- 2.3. Заказчик обязуется оплатить услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.
- 2.4. Заказчик вправе:
 - 2.4.1. Во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.
 - 2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 2.5. Заказчик имеет право проводить аудит и проверку качества оказываемых услуг на любом этапе их выполнения, при этом Исполнитель обязуется предоставить всю необходимую информацию и содействие для проведения такой проверки.
- 2.6. Заказчик обязуется:
 - 2.6.1. Скорость обработки заявок:
 - Все входящие звонки и заявки должны обрабатываться администраторами Заказчика в течение 15 (пятнадцати) минут с момента их поступления.
 - Все статусы обработки заявок должны своевременно и корректно вноситься в amoCRM.
 - 2.6.2. Уровень коммуникации администраторов:
 - Администраторы Заказчика обязаны использовать утвержденные Исполнителем скрипты звонков при взаимодействии с пациентами.
 - Администраторы Заказчика обязаны фиксировать возражения и отказы пациентов в amoCRM для последующего анализа и оптимизации коммуникаций.
 - В amoCRM на каждого пациента должна быть поставлена соответствующая задача (контакт, напоминание, приглашение и т.д.), обеспечивающая контроль за взаимодействием с пациентом.
 - В CRM-системе должен быть указан актуальный статус каждого лида (звонок, назначение, посещение, отказ и т.д.).
 - 2.6.3. Обратная связь по рекламным лидам:

- Заказчик обязан предоставлять Исполнителю еженедельную обратную связь о качестве поступающих лидов, включая информацию о фейковых номерах, нерелевантной аудитории и иных характеристиках, влияющих на эффективность рекламных кампаний.

2.6.4. Отчетность и коммуникация:

- Представители Заказчика обязаны участвовать в еженедельных рабочих встречах с Исполнителем для анализа результатов работ и корректировки стратегии.

- Заказчик обязан своевременно согласовывать с Исполнителем проведение акций и внесение изменений в рекламные кампании.

2.6.5. Работа с рекламным бюджетом:

- Заказчик обязан обеспечивать своевременное пополнение рекламного бюджета в полном объеме в соответствии с согласованным медиапланом.

- Заказчик обязан уведомлять Исполнителя не менее чем за 5 (пять) рабочих дней о возможных сложностях с пополнением рекламного бюджета.

- Одностороннее изменение рекламного бюджета Заказчиком без предварительного согласования с Исполнителем не допускается.

2.6.6. Качество работы врачей и администраторов:

- По итогам первичной консультации врач обязан составить предварительный или окончательный план лечения. Доля консультаций, заканчивающихся планом лечения, должна составлять не менее 60% от общего количества первичных приемов.

- Заказчик обязан обеспечивать контроль за соблюдением стандартов приема пациентов, в том числе своевременное внесение данных в медицинские карты и CRM-систему.

2.6.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение Заказчиком вышеуказанных обязательств. В случае несоблюдения Заказчиком обязанностей, установленных настоящим разделом, Исполнитель освобождается от какой-либо ответственности за недостижение целевых показателей. Если Заказчик не выполняет обязанности по п. 2.6, любые претензии к Исполнителю, связанные с ухудшением результатов, являются необоснованными.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Цена настоящего Договора составляет 160 000,00 (сто пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек в месяц. В случае автоматического продления договора, цена за каждый следующий отчетный период остается неизменной, если Стороны письменно не договорятся об ином.

3.2. Исполнитель не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня завершения отчетного периода предоставляет Заказчику Акт об оказании услуг за отчетный месяц (далее также по тексту – Акт).

3.3. Оплата услуг по настоящему Договору производится в рублях РФ путем перечисления безналичных денежных средств по банковским реквизитам Исполнителя, указанным в статье 8 настоящего Договора, на основании выставленного счета Исполнителя. Заказчик производит оплату в следующем порядке:

3.3.1. Оплата услуг производится одним платежом – не позднее 5 (пяти) банковских дней со дня выставления счета Исполнителем. В случае несвоевременной оплаты услуг, Заказчик уплачивает пеню в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 10% от общей суммы договора.

3.4. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения от Исполнителя Акта об оказании услуг за отчетный месяц обязуется в случае отсутствия возражений принять поименованные Актом услуги.

3.5. В случае просрочки оплаты Заказчиком более чем на 5 (пять) рабочих дней, Исполнитель вправе приостановить выполнение услуг до момента полной оплаты задолженности. При этом Заказчик обязуется возместить все убытки, понесенные Исполнителем в результате приостановки работ, включая возможные задержки и дополнительные расходы, связанные с приостановлением выполнения услуг.

3.6. Заказчик не вправе производить удержания, вычеты или иные формы уменьшения оплаты Исполнителя в связи с возможными претензиями по качеству услуг, расходам на рекламу или иным затратам, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За нарушение условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно является следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как стихийные бедствия, войны, забастовки, блокировки, эпидемии, изменение законодательства, акты государственных органов и другие обстоятельства, которые невозможно было предусмотреть или предотвратить.

4.3. Общая ответственность Исполнителя по любым претензиям Заказчика, связанным с настоящим Договором, ограничивается суммой, уплаченной Заказчиком за последний отчетный период.

4.4. В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Заказчика, последний обязан компенсировать Исполнителю все фактически понесенные расходы и упущенную выгоду, за исключением случаев, когда

расторжение вызвано некачественным оказанием услуг или нарушением условий Договора Исполнителем.

4.5. В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель уплачивает Заказчику неустойку в размере 0,1% от стоимости услуг за каждый день просрочки, но не более 10% от общей стоимости услуг за отчетный период.

4.6. В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Заказчика, возврат средств производится за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с выполнением обязательств по договору. В данном случае, 40% от суммы оплаченных Заказчиком услуг является покрытием расходов Исполнителя, включая, но не ограничиваясь, оплатой труда проектного менеджера, маркетолога, тренера, рекламного специалиста, а также расходов на рекламные виджеты и другие ресурсы, оплачиваемые Исполнителем для выполнения обязательств по договору (например, Maqquiz). Возврат средств Заказчику осуществляется за вычетом этих расходов, и не может превышать суммы, оплаченной Заказчиком за фактически неоказанные услуги.

4.7. В случае нарушения условий Договора, не урегулированных в разделе о неустойке, стороны могут обсуждать возможность применения санкций в виде штрафов. Однако их применение возможно только при наличии отдельного письменного соглашения между Сторонами

4.8. Заказчик не вправе самостоятельно уменьшать сумму оплаты Исполнителю, удерживать какие-либо суммы из оплаты или требовать возврата денежных средств за уже оказанные услуги, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, стороны по возможности будут разрешать путем переговоров. Срок ответа на претензию устанавливается в 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии Стороной-адресатом.

5.2. Если споры не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации арбитражным судом по месту нахождения Исполнителя.

5.3. Перед обращением в суд стороны обязуются предпринять попытки разрешения споров путем медиации или других альтернативных способов разрешения споров.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Стороны при заключении настоящего Договора исходили из того, что Исполнитель применяет налоговый режим «Упрощенная система налогообложения».

6.2. Исполнитель самостоятельно уплачивает все необходимые налоги и платежи и несет ответственность за своевременное и правильное их исчисление и уплату.

6.3. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной в процессе исполнения настоящего Договора, в течение 1 (одного) года после его завершения. Это обязательство не распространяется на информацию, ставшую общедоступной без участия стороны или информацию, раскрытую по запросу уполномоченных государственных органов.

6.4. Конфиденциальность информации и ответственность за разглашение:

6.4.1. Вся информация, переданная Исполнителем Заказчику в рамках оказания услуг, включая, но не ограничиваясь, методологиями, стратегиями, рабочими процессами, аналитическими отчетами, скриптами, рекламными материалами, регламентами, а также записями встреч и их итогами, является конфиденциальной и предназначена исключительно для использования в рамках настоящего Договора.

6.4.2. Заказчик не вправе без письменного согласия Исполнителя:

- Публиковать, передавать третьим лицам или использовать в иных целях записи встреч, аудио- и видеоматериалы, относящиеся к процессу работы с Исполнителем.

- Раскрывать третьим лицам методики, стратегии, регламенты, маркетинговые и аналитические данные, разработанные Исполнителем.

- Использовать или передавать материалы Исполнителя конкурентам или иным третьим лицам, ведущим аналогичную деятельность.

6.4.3. В случае нарушения обязательств, установленных пунктом 6.4.2, Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф в размере стоимости услуг за 10 (десять) отчетных периодов.

6.4.4. Штраф подлежит оплате в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предъявления Исполнителем письменного требования.

6.4.5. В случае неуплаты штрафа в установленный срок Исполнитель вправе обратиться в суд за взысканием суммы штрафа, а также всех понесенных расходов, включая судебные издержки и оплату юридических услуг.

6.5. Стоимость услуг Исполнителя не включает расходы на приобретение и продление лицензий и иных сервисов, необходимых для работы системы amoCRM (включая, но не ограничиваясь: лицензии amoCRM, интеграция IP-телефонии, сервисы отправки сообщений, хранение данных и пр.). Эти расходы оплачиваются Заказчиком

самостоятельно напрямую поставщикам таких услуг по действующим тарифам поставщиков.

6.11. Исполнитель обязуется своевременно уведомлять Заказчика о необходимости приобретения или продления лицензий и сервисов, которые требуются для корректной работы.

6.11.1. Заказчик обязуется своевременно производить оплату лицензий и иных сервисов, необходимых для функционирования amoCRM, согласно условиям их поставщиков. В случае несвоевременной оплаты указанных сервисов Исполнитель не несет ответственности за перебои в работе системы и невозможность выполнения своих обязательств по договору.

6.12. Доступ и обработка персональных данных

6.12.1. Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к клиентской базе, находящейся в системе amoCRM, а также предоставляет право на обработку персональных данных пациентов, включая, но не ограничиваясь следующими сведениями: фамилия, имя, отчество, контактные номера телефонов, адреса электронной почты, записи телефонных разговоров, комментарии к обращениям и иные сведения, внесенные в карточки пациентов.

6.12. Заказчик подтверждает, что получил все необходимые согласия от субъектов персональных данных (пациентов) в порядке, предусмотренном Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», на их обработку, передачу и предоставление доступа Исполнителю в рамках настоящего Договора.

6.13. Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные исключительно в рамках целей и задач, предусмотренных настоящим Договором, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и несет ответственность за соблюдение режима конфиденциальности персональных данных.

6.14. Исполнитель обязуется обеспечивать конфиденциальность персональных данных, к которым ему предоставлен доступ, не использовать их в иных целях, не передавать третьим лицам, не распространять и не публиковать персональные данные пациентов, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.14. Исполнитель обязуется не хранить персональные данные пациентов Заказчика после завершения выполнения услуг по настоящему Договору. После окончания договора Исполнитель прекращает обработку персональных данных и удаляет все копии данных, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6.15. Исполнитель имеет право осуществлять прослушивание записей телефонных разговоров администраторов с пациентами в рамках контроля качества их работы. Заказчик подтверждает и гарантирует, что получил согласие пациентов на запись телефонных разговоров в соответствии с требованиями законодательства РФ.

6.16. Исполнитель не несет ответственности за возможные нарушения прав субъектов персональных данных, если Заказчиком были нарушены условия получения согласий пациентов или иные требования, предусмотренные Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных».

6.17. Заказчик принимает на себя полную ответственность за законность и корректность сбора, обработки и передачи персональных данных пациентов Исполнителю, а также обязуется возместить Исполнителю любые убытки, включая судебные расходы и штрафы, которые могут быть предъявлены Исполнителю в результате нарушений, совершенных Заказчиком.

6.17. В случае нарушения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим разделом Договора, Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая ответственность по статье 137 Уголовного Кодекса РФ («Нарушение неприкосновенности частной жизни») и статье 13.11 КоАП РФ (нарушение законодательства РФ в области персональных данных).

6.18. Заказчик обязуется не вступать в трудовые, гражданско-правовые или иные договорные отношения с сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, принимавшими участие в оказании услуг по настоящему Договору, без письменного согласия Исполнителя, в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев после завершения настоящего Договора. В случае нарушения данного условия Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф в размере трехкратной месячной стоимости услуг по настоящему Договору за каждый выявленный случай нарушения.

6.19. Настоящее ограничение не распространяется на случаи, когда Заказчик получил предварительное письменное согласие Исполнителя на заключение таких договоров или отношений с конкретными сотрудниками или подрядчиком.

6.20. Заказчик обязуется не вступать в трудовые, гражданско-правовые или иные договорные отношения с сотрудниками, подрядчиками или представителями Исполнителя, принимавшими участие в оказании услуг по настоящему Договору, без письменного согласия Исполнителя, в течение 24 (двадцати четырех) календарных месяцев с момента прекращения действия настоящего Договора. Нарушение данного обязательства влечет взыскание с Заказчика штрафа в размере 500 000 (пятисот тысяч) рублей за каждый выявленный случай нарушения.

6.21. Заказчику запрещается передавать третьим лицам (за исключением своих сотрудников, непосредственно участвующих в исполнении настоящего Договора) контактные данные, идентификационную или иную информацию о сотрудниках, подрядчиках или представителях Исполнителя, участвующих в оказании услуг по настоящему Договору. В случае нарушения данного пункта Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф в размере 500 000 (пятисот тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

6.22. Заказчику запрещается разглашать или распространять в любой форме (включая, но не ограничиваясь, устными сообщениями, публикациями, отзывами, деловыми переговорами и иными действиями) информацию о методах работы, инструментах, технологиях, стратегиях, подходах и решениях, применяемых Исполнителем для достижения результатов по настоящему Договору. Также Заказчику запрещается передавать аудиозаписи, видеозаписи, текстовые

материалы, записи встреч, а также контакты подрядчиков и сотрудников Исполнителя третьим лицам. За каждый факт нарушения Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф в размере 500 000 (пятисот тысяч) рублей.

6.23. Обязательства Заказчика, предусмотренные пунктами 6.20–6.22 настоящего Договора, сохраняют силу в течение 24 (двадцати четырех) календарных месяцев с момента прекращения действия настоящего Договора, независимо от оснований его расторжения.

6.24. В случае, если Заказчик отказывается от выполнения условий, предусмотренных разделом 2.6 настоящего Договора, и (или) игнорирует рекомендации, необходимые для реализации проекта, Исполнитель вправе прекратить оказание услуг в одностороннем внесудебном порядке, направив письменное уведомление Заказчику. В этом случае оплаченные Заказчиком средства возврату не подлежат и считаются компенсацией расходов Исполнителя, понесенных в связи с реализацией проекта и организацией процесса оказания услуг.

6.25. Заказчик подтверждает, что понимает важность конструктивного, этичного и уважительного взаимодействия в рамках деловых отношений, и принимает на себя обязанность обеспечить соответствующий уровень коммуникации всех своих представителей при взаимодействии с Исполнителем.

Исполнитель вправе прекратить оказание услуг, если Заказчик или его представители систематически нарушают эти нормы, независимо от формы общения (устной, письменной, публичной, частной).

6.26. В случае, если Заказчик препятствует оказанию услуг, не предоставляет доступ, систематически игнорирует участие в рабочих сессиях, не выполняет задачи в установленные сроки или саботирует процессы внедрения, Исполнитель вправе расценивать это как односторонний отказ Заказчика от исполнения договора и прекратить оказание услуг с удержанием оплаченных сумм.

6.27. В случае одностороннего расторжения настоящего Договора Исполнителем в связи с нарушением Заказчиком своих обязательств, Заказчик лишается права предъявлять какие-либо претензии, в том числе репутационного или финансового характера, а также обязуется не публиковать, не озвучивать и не распространять негативную информацию о факте расторжения и его причинах.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

7.2. Стороны соглашаются, что вся информация, полученная ими или ставшая им известной в связи с выполнением своих обязательств по настоящему Договору, является конфиденциальной и подлежит защите. Стороны также принимают все необходимые меры по недопущению разглашения конфиденциальной информации, ставшей им известной в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору. Сторона, нарушившая обязательство о неразглашении конфиденциальной информации, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Заявления, уведомления, извещения, требования и иные юридически значимые сообщения, которые связаны с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на Договоре, должны направляться только одним из следующих способов:

- Заказным письмом по адресу, указанному в разделе 8 настоящего Договора;
- В мессенджерах, привязанных к телефону, указанному в разделе 8 настоящего Договора;
- Лично в месте, дату и время, согласованные Сторонами.

7.4. Настоящий Договор составлен в двух идентичных подлинных экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному подлинному экземпляру для каждой из Сторон.

7.5. Договор вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует в течение 3 (трех) отчетных месяцев, а в части исполнения Сторонами своих обязательств по нему - до полного их исполнения.

7.6. Во всем остальном, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются положениями действующего законодательства РФ.

7.7. Все предложения по изменению или дополнению настоящего Договора должны быть рассмотрены и согласованы сторонами в течение 15 рабочих дней с момента их получения.

7.8. Настоящий Договор автоматически продлевается на каждый следующий отчетный период (один календарный месяц) на тех же условиях, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону о намерении расторгнуть настоящий Договор не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до окончания текущего отчетного периода.

8. ГАРАНТИЯ РЕЗУЛЬТАТА И УСЛОВИЯ БЕСПЛАТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Исполнитель гарантирует увеличение выручки Заказчика на не менее чем 30% по сравнению с базовым месяцем (первым месяцем сотрудничества) в течение 6 (шести) месяцев с момента начала выполнения настоящего Договора, при условии, что Заказчик полностью выполняет все обязательства по настоящему Договору, включая соблюдение сроков и условий предоставления информации, обучение сотрудников, а также выполнение рекомендаций Исполнителя.

- 8.2. Методика расчета и отчетности. Прирост выручки Заказчика будет определяться на основании:
- 8.2.1. Выручки Заказчика за первый месяц работы с Исполнителем, как базовой точки отсчета.
- 8.2.2. Месячных отчетов по выручке, которые предоставляются Заказчиком не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания каждого месяца.
- 8.2.3. Исполнитель вправе проверять отчеты Заказчика и иметь доступ к данным CRM-системы и другой финансовой документации Заказчика для проверки достоверности.
- 8.3. Ответственность Заказчика за выполнение условий. Заказчик обязуется:
- 8.3.1. Своевременно предоставлять необходимые данные и отчеты, обеспечивать доступ к информации, которая нужна для расчетов.
- 8.3.2. Соблюдать рекомендации Исполнителя по организации внутренней работы клиники, внедрению CRM-системы, проведению маркетинговых кампаний и обучению персонала.
- 8.3.3. Соблюдать минимальные требования по бюджету, согласованные с Исполнителем для эффективного продвижения.
- 8.4. В случае, если Заказчик не выполнит свои обязательства, включая, но не ограничиваясь, несвоевременным предоставлением отчетности, данных или нарушением других обязательств, Исполнитель не несет ответственности за неудачные результаты, и Заказчик утрачивает право на получение бесплатных услуг и возмещение средств. В этом случае, договор может быть расторгнут, и возврат средств Заказчику не производится.
- В случае невыполнения обязательств Заказчиком, таких как:
- 8.4.1. Несвоевременное предоставление отчетности и данных.
- 8.4.2. Нарушение условий маркетинговых кампаний и неисполнение рекомендаций Исполнителя.
- 8.4.3. Невыполнение условий по найму и обучению персонала.
- 8.4.4. Нарушение сроков и обязательств по оплате за рекламные кампании и другие расходы, связанные с продвижением. Исполнитель не несет ответственности за неудачные результаты, и Заказчик утрачивает право на получение бесплатных услуг.
- 8.5 Если прирост выручки не был достигнут в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента начала работы, при условии выполнения всех обязательств со стороны Заказчика, договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон без штрафных санкций и компенсации с стороны Исполнителя. В этом случае Заказчик обязуется компенсировать фактически понесенные расходы Исполнителя, такие как затраты на рекламу, работу специалистов и прочее, что было оплачено или произведено в рамках договора, если таковые имели место. В случае, если Заказчик не выполнил свои обязательства по договору (например, не предоставил вовремя данные, не обучил сотрудников или не выполнил другие условия, необходимые для достижения цели), Исполнитель не несет ответственности за результат и не обязан возвращать какие-либо средства.
- 8.6. Прочие условия.
- 8.6.1. Все риски, связанные с отсутствием или недостаточной квалификацией сотрудников клиники, за которых отвечает Заказчик, не могут быть основанием для претензий к Исполнителю.
- 8.6.2. Исполнитель не несет ответственности за любые изменения в бизнесе клиники, включая, но не ограничиваясь, сменой собственников, изменением ценовой политики, политикой сокращения штатов или другими внутренними изменениями, которые могут повлиять на выполнение целей.
- 8.6.3. Заказчик осознает, что повышение выручки зависит не только от действий Исполнителя, но и от усилий самого Заказчика, включая наличие достаточного бюджета на маркетинговые кампании и эффективную работу внутренней команды.
- 8.7. В случае, если Заказчик не выполняет свои обязательства по договору (например, не предоставляет необходимые данные, не обучает сотрудников, не выполняет требования по рекламе или другие критичные условия), Исполнитель не несет ответственности за неудачу в достижении результата и не обязуется возвращать какие-либо средства. В этом случае договор может быть расторгнут по инициативе Исполнителя без обязательств по возврату средств.
- 8.8 Все критичные нарушения обязательств Заказчиком, которые могут повлиять на выполнение условий настоящего Договора (например, несвоевременное предоставление данных, нарушение рекомендаций Исполнителя, невыполнение обучающих сессий для сотрудников и т. д.), фиксируются в общем чате Заказчика и Исполнителя. Отправка сообщения в этот чат считается официальным уведомлением о нарушении. Если Заказчик не устраняет нарушение после двух уведомлений, Исполнитель вправе считать, что выполнение условий Договора невозможно и, начиная с третьего уведомления, гарантия прироста выручки прекращается, а обязательства Исполнителя по возврату средств и выполнению гарантий прекращаются.

8. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК
ООО «НАЗВАНИЕ»

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ИП «Кияев Егор Романович»
фамилия, имя, отчество

ИНН
ОГРН
КПП
р/с
в ООО «Банк Точка»
к/с
БИК 044525104
Контактный номер телефона:
Юридический и почтовый адрес:

Директор:

/ ФИО

подпись, МП

расшифровка подписи

Адрес: 603059, Нижегородская область,
г. Нижний Новгород, ул. Витебская, д. 11, кв. 3

ИНН 525813137409
тел.: +7(929)046-66-87
e-mail: kiyaev.e@yandex.ru
счет получателя 4080 2810 4015 0037 7294
в ООО «Банк Точка»
к/сч: 3010 1810 7453 7452 5104
БИК 044 525 104

Индивидуальный предприниматель:

/ Е.Р. Кияев

личная подпись

расшифровка подписи

Приложение 1
к договору № 53 от «21» мая 2024 г.

Прейскурант услуг №1

№ п/п	Наименование услуги	Описание, характеристики	Сумма, руб.	
1	Настройка amoCRM	<p>Описание: Настройка правил воронки, этапов воронки, подключение виджетов и смс-оповещения. Полная настройка amoCRM под нужды стоматологической клиники, включая интеграцию с существующими системами и обучение администраторов. Контроль работы администраторов на ежедневном уровне.</p> <p>Тип услуги: Разовая</p> <p>Срок выполнения: В течение 1 месяца с момента подписания договора</p> <p>KPI: Завершение всех этапов настройки и интеграции, обучение администраторов, тестирование системы.</p>	150 000, 00	
2	Обучение работе в amoCRM	<p>Проведение индивидуального обучения по работе внутри amoCRM для администраторов и сотрудников клиники. Обучение включает создание сделок, изменение статусов, заполнение информации, сбор аналитики, а также использование всех функций системы для эффективного управления взаимодействием с пациентами. Обучение проводится в формате онлайн-встреч через платформу Zoom в заранее согласованные дату и время. Основная цель обучения – обеспечить сотрудников необходимыми навыками для эффективной работы с amoCRM и повышения производительности клиники.</p> <p>Тип услуги: Постоянная</p> <p>Срок выполнения: В течение 2 недели с момента подписания договора</p> <p>KPI: Полное самостоятельное ведение системы amoCRM администраторами, включая создание сделок, изменение статусов и заполнение информации.</p>		
3	Регистрация и актуализация площадок клиники	<p>Описание: Регистрация и актуализация информации о клинике (время работы, прейскурант, фотографии, информация о врачах) на следующих площадках: Яндекс.Карты, 2GIS, ПроДокторов, НаПоправку, ЛайкДоктор, СберЗдоровье. Услуга включает ежемесячный мониторинг всех площадок для проверки соответствия информации, обновление данных по мере необходимости, помощь в подключении приоритетных размещений и взаимодействие с менеджерами площадок для решения оперативных вопросов.</p> <p>Тип услуги: Постоянная</p> <p>Срок выполнения: Ежемесячно</p> <p>KPI: Обеспечение актуальности информации на всех площадках.</p>		
4	Создание и настройка таблицы аналитики учета маркетинга и продаж	<p>Описание: Перенос существующей таблицы учета маркетинга и продаж в Google Sheets, адаптация под нужды клиники (замена врачей, каналов, инфоповодов). Настройка включает создание удобных для использования и анализа таблиц, автоматизацию расчета ключевых показателей и интеграцию с другими системами, используемыми клиникой. Готовая таблица передается Заказчику путем предоставления доступа к Google Sheets (ссылки). Цель – обеспечить прозрачность и удобство в управлении маркетинговой и продажной деятельностью клиники.</p> <p>Тип услуги: Разовая</p> <p>Срок выполнения: В течение 2 недель с момента подписания договора</p> <p>KPI: Обеспечение точности данных и автоматизация расчетов ключевых показателей.</p>		
5	Подготовка мотивационной сетки для администраторов	<p>Описание: Разработка мотивационной сетки для администраторов, включающей размеры оклада, ключевые показатели эффективности (KPI) и бонусные схемы. Цель мотивационной сетки – стимулировать администраторов к повышению эффективности работы и достижению высоких результатов. Сетка включает прозрачные и измеримые показатели, которые позволяют объективно оценивать вклад каждого администратора в успех клиники. Готовая мотивационная сетка передается Заказчику путем предоставления доступа к Google Sheets, где хранится вся необходимая информация.</p> <p>Тип услуги: Разовая</p> <p>Срок выполнения: В течение 2 недель с момента подписания договора</p> <p>KPI: Разработка мотивационной сетки, адаптированной под специфические нужды клиники.</p>		
6	Подготовка скриптов продаж	<p>Описание: Разработка и внедрение скриптов продаж для администраторов, адаптированных под специфические услуги клиники. Обучение администраторов работе с скриптами для увеличения конверсии и сокращения ошибок.</p> <p>Тип услуги: Разовая</p> <p>Срок выполнения: В течение 2 недель с момента подписания договора</p> <p>KPI: Завершение разработки скриптов, обучение администраторов, тестирование на практике.</p>		
7	Контроль качества звонков на соблюдение скриптов	<p>Описание: Регулярное прослушивание звонков администраторов, предоставление обратной связи и проведение онлайн-обучения по исправлению ошибок и улучшению работы.</p> <p>Тип услуги: Постоянная</p> <p>Срок выполнения: Ежемесячно</p>		

		KPI: Увеличение процента успешных звонков до 70%, снижение процента пропущенных звонков.
8	Подготовка медиаплана по рекламным инструментам	Описание: Разработка медиаплана для рекламных кампаний, включая контекстную и таргетированную рекламу. Передача доступа к Google Sheets с планом. Тип услуги: Постоянная Срок выполнения: Ежемесячно KPI: Своевременное предоставление медиаплана, увеличение конверсии рекламных кампаний.
9	Анализ конкурентов	Описание: Анализ цен на услуги конкурентов и их рекламных кампаний. Подготовка отчета с рекомендациями по улучшению ценовой политики клиники. Тип услуги: Разовая Срок выполнения: В течение 1 месяца с момента подписания договора KPI: Завершение анализа, предоставление отчета с рекомендациями.
10	Внедрение плана по маркетингу и продажам	Описание: Разработка и внедрение плана по маркетингу и продажам на основе анализа текущих данных и сезонности. Совместная работа с заказчиком для достижения оптимальных результатов. Тип услуги: Постоянная Срок выполнения: Ежемесячно KPI: Достижение целевых показателей по количеству новых клиентов и выполнению плана продаж.
11	Подготовка аналитики за прошлый месяц	Описание: Сбор данных по работе рекламных инструментов, эффективности работы администраторов, средней скорости обработки заявок и выполнению плановых показателей. Подготовка отчета и презентация результатов заказчику. Тип услуги: Постоянная Срок выполнения: Ежемесячно KPI: Предоставление аналитики до 10 числа каждого месяца.
12	Проведение обучение с кураторами	Описание: Встреча с кураторами посредством платформы ZOOM и проведение обучения по скриптам, этапам продаж, регламентам приема, разбор ошибок и просмотр камер с приемов. Обучение направлено на повышение квалификации кураторов, улучшение их навыков общения с пациентами и обеспечение стандартизированного подхода к работе. Тип услуги: Постоянная Срок выполнения: Ежемесячно KPI: Подготовка отчетов с анализом проведенных обучений и рекомендациями по дальнейшему улучшению работы.
13	Внедрение автоматического сбора обратной связи(NPS)	Описание: Внедрение системы автоматического сбора обратной связи от пациентов после посещения клиники. Система позволяет автоматически отправлять опросы и собирать данные для улучшения качества обслуживания. Тип услуги: Разовая Срок выполнения: В течение 2 недель с момента подписания договора KPI: Исполнитель получает обратную связь от пациентов, которые посетили клинику.
14	Подготовка лендингов на высокомаржинальные услуги	Описание: Создание одностраничных сайтов (лендингов) для презентации и продажи высокомаржинальных услуг клиники, таких как имплантация, протезирование, виниры и другие. Лендинги разрабатываются с учетом специфики услуг и целевой аудитории. В разработке участвуют готовые макеты Исполнителя. Тип услуги: Разовая Срок выполнения: В течение 3 недель с момента подписания договора KPI: Готовы одностраничные сайты для запуска рекламы.
15	Настройка и ведение контекстной рекламы (Яндекс.Директ)	Описание: Полная настройка и ведение контекстной рекламы в системе Яндекс.Директ. Включает сбор семантического ядра, подготовку и оптимизацию рекламных объявлений, настройку метрик для отслеживания эффективности, запуск рекламных кампаний и их регулярное ведение. Основная цель – привлечение новых пациентов в клинику через эффективное использование контекстной рекламы. Тип услуги: Постоянная Срок выполнения: Ежемесячно KPI: Регулярное предоставление отчетов о результатах рекламных кампаний с анализом эффективности и рекомендациями по оптимизации.
16	Консультационные услуги	Описание: Еженедельные встречи с собственником стоматологической клиники для обсуждения текущих вопросов и стратегических задач. Предоставление подробных отчетов о проделанной работе, анализ результатов, разработка рекомендаций по улучшению деятельности клиники. Встречи проводятся

		<p>посредством платформы Zoom в заранее согласованное время. Основная цель консультаций – поддержка собственника в принятии обоснованных решений, направленных на повышение эффективности работы клиники.</p> <p>Тип услуги: Постоянная</p> <p>Срок выполнения: Ежемесячно</p> <p>KPI: Своевременное решение возникающих оперативных вопросов, подготовка и предоставление еженедельных отчетов о проделанной работе и достигнутых результатах.</p>	
--	--	--	--

ЗАКАЗЧИК
ООО «НАЗВАНИЕ»

Директор

/ ФИО

подпись, МП

расшифровка подписи

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ИП «Кияев Егор Романович»

/ Е.Р. Кияев

личная подпись

расшифровка подписи