

Договор – оферта

г. Смоленск

«22» мая 2017 года

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) Агентства решений КИТ-МЕДИА и содержит все существенные условия Договора оказания услуг по проведению он-лайн и офф-лайн мастер-классов (очных/заочных семинаров, курсов) для любого заинтересованного лица.

1. Термины и определения

1.1. В настоящей Оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

- «Исполнитель» - Индивидуальный предприниматель Жуков Константин Геннадьевич (ИНН: 673102200534/ ОГРНИП 304673125400031; дата выдачи ОГРНИП 28.03.2008).

Адрес местонахождения: 214014, город Смоленск, ул. Исаковского, д.22, кв. 13;

Почтовый адрес: 214000, город Смоленск, ул. Шевченко, д.2.

- «Оферта», «Публичная оферта» - документ, содержащий предложение Исполнителя, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить Договор на условиях, указанных в настоящем предложении.

- «Акцепт Оферты» — согласие Заказчика заключить договор на условиях, предложенных Исполнителем в оферте.

- «Сайт» — интернет-сайт, расположенный по адресу: www.kit-media.com, а также интернет-сайты, расположенные на доменах третьего уровня основного домена kit-media.com, используемые Исполнителем для продвижения своих услуг, донесения до Клиентов необходимой информации, связанной с предоставлением услуг, размещения и проведения он-лайн и офф-лайн мастер-классов (курсов, семинаров), а также иные интернет-сайты, используемые Исполнителем для целей выполнения условий настоящего договора.

- «Клиент», «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, осуществившее акцепт оферты.

- «Стороны» - исполнитель и клиент (заказчик), заключившие договор оказания услуг на условиях, изложенных в настоящей публичной оферте.

- «Мероприятие», «Услуга» - проводимый Исполнителем он-лайн или офф-лайн мастер-класс (очный либо заочный семинар, курс), участие в котором представляет интерес для Клиента.

При этом:

- Проведение Мероприятий по настоящему Договору не предполагает реализации каких-либо образовательных программ.

- Проводимые Мероприятия не являются профессиональным обучением по смыслу Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Проводимые Мероприятия не меняют и не влияют на квалификацию их участников.

- Участие в проводимом Мероприятии не сопровождается итоговой аттестацией и/или выдачей документов об образовании и/или квалификации в соответствии с государственными стандартами обучения, действующими на территории Российской Федерации.

2. Акцепт оферты

2.1. Текст настоящего Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ).

2.2. Акцептом оферты признается оплата Клиентом заказанных услуг путем внесения предоплаты в порядке, определяемом настоящим Договором, и использование Услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.3. Оплата счета без указания в платежном поручении номера счета и (или) третьим лицом, либо оплата по истечении срока для акцепта оферты не допускается и не считается акцептом настоящей оферты, за исключением случаев, когда Исполнитель по своему усмотрению признал такую оплату надлежащим акцептом оферты.

2.4. С момента акцепта Клиентом настоящий Договор считается заключенным. В подтверждение заключения настоящего Договора и по ходу его исполнения Клиенту приходят информационные письма на электронную почту, указанную Клиентом Исполнителю при заказе Услуги.

2.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за прочтение и принятие к сведению информационных писем от Исполнителя, а также за неполучение информационных писем от Исполнителя в случае неверного указания адреса электронной почты либо установки настроек почтового ящика, позволяющих фильтровать и сортировать входящие сообщения в автоматическом режиме.

2.6. Акцепт Клиентом настоящего Договора означает, что он полностью согласен со всеми положениями настоящего Договора.

2.7. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения Сторонами своих обязательств по нему, если иное не предусмотрено настоящим Договором и законодательством РФ.

3. Предмет Договора

3.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется оказать услуги по проведению он-лайн и офф-лайн мастер-классов (курсов, семинаров) (Мероприятий), а Заказчик обязуется принять и оплатить такие услуги.

3.2. Информация о Мероприятии: наименование, программа, место проведения очных мероприятий, адрес размещения в телекоммуникационной сети «Интернет» (Сайта), время, условия проведения и условия участия в Мероприятии указываются в Приложениях, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.3. Наименование Мероприятия, выбранного Заказчиком, отражается в соответствующем счете на оплату, выставленным Исполнителем.

4. Оплата и порядок расчетов

4.1. Стоимость услуги по проведению конкретного Мероприятия по настоящему Договору определяется Исполнителем в Приложении, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Оплата Услуг производится в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в счете на оплату, либо путем перечисления денежных средств по счету, выставленному Исполнителем посредством сервиса <https://kassa.yandex.ru>, в течение 3-х календарных дней с момента выставления счета, если иной срок не установлен в таком счете.

4.3. Оплата Услуг по настоящему договору НДС не облагается, Исполнитель не является плательщиком налога на добавленную стоимость (НДС) ввиду применения специального режима налогообложения.

5. Исполнение договора. Порядок оказания услуг.

5.1. Исполнитель выполняет свои обязательства по проведению Мероприятия путем обеспечения участия Заказчика в таком Мероприятии, а также проведении в назначенный день и в назначенном месте заявленного Мероприятия.

5.2. Под обеспечением участия в Мероприятии понимается предоставление Исполнителем

Заказчику необходимой и достаточной информации для получения Заказчиком возможности принять участие в Мероприятии.

5.3. Передача информации, указанной в п. 5.2. осуществляется через сеть «Интернет» путем предоставления Заказчику гиперссылки для подключения и участия в он-лайн мастер-классе, и/или ссылки на скачивание и/или просмотр записи мастер-классов (курсов, семинаров), и/или направлении информации о времени и месте проведения очных мероприятий, указанных и оплаченных Заказчиком на предоставленный адрес электронной почты.

5.4. Дополнительная информация, а также способ предоставления услуг могут быть отражены в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.5. Услуги по настоящему Договору считаются оказанными после проведения Мероприятия.

5.6. При наличии у Заказчика замечаний/претензий по количеству, качеству, иным условиям оказания услуг, последний должен сообщить о них в виде мотивированного письма, в течение 1 рабочего дня с момента проведения Мероприятия. В противном случае, стороны приходят к соглашению о том, что услуги приняты Заказчиком в полном объеме и без замечаний.

5.7. По запросу Заказчика Исполнителем после проведения Мероприятия могут быть оформлены Акты оказанных услуг в форме электронного документа в формате *pdf и направлены Заказчику на адрес электронной почты.

6. Права и обязанности сторон.

6.1. Права и обязанности Исполнителя:

6.1.1. Исполнитель обязуется надлежащим образом и своевременно обеспечивать оказание услуг, предусмотренных настоящей Офертой.

6.1.2. Исполнитель обязуется в случае необходимости предоставить предварительный инструктаж Заказчику по порядку подключения для участия в Мероприятии.

6.1.3. Исполнитель вправе без предварительного согласования и предупреждения Заказчика привлекать третьих лиц для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

6.1.4. Исполнитель и его представители вправе самостоятельно определять содержание программ мастер-классов, методику подачи материала и проведения Мероприятий.

6.1.5. Исполнитель вправе приостанавливать оказание Заказчику услуг по техническим, технологическим или иным причинам, препятствующим оказанию услуг, на время устранения таких причин с обязательным уведомлением Заказчика.

6.2. Права и обязанности Заказчика (Клиента):

6.2.1. Заказчик обязуется оплачивать услуги Исполнителя в соответствии с выбранной программой Мероприятия.

6.2.2. Заказчик обязуется принять все необходимые меры для посещения и/или принятия участия в Мероприятии.

6.2.3. Заказчик самостоятельно несет риск наступления для себя неблагоприятных последствий за неучастие в Мероприятии. Мероприятие, проводится вне зависимости от реального (фактического) участия в нем Заказчика, при этом обязательства Исполнителя считаются исполненными с момента проведения Мероприятия.

6.2.4. Заказчик обязуется только законным способом использовать услуги, предоставляемые Исполнителем, и не перекладывать ответственность за любой ущерб, понесенный Заказчиком в процессе использования услуг, на Исполнителя.

6.2.5. Заказчик обязуется знакомиться и принимать к сведению информацию, публикуемую на Сайте проводимого Мероприятия и рассылаемую на адрес электронной почты Заказчика или на номер его телефона.

6.2.6. Заказчик вправе отказаться от настоящей акцептованной Оферты и вернуть средства, уплаченные за проведение Мероприятий. Такой отказ должен быть заявлен и доведен Заказчиком до Исполнителя не позднее, чем за один рабочий день до начала Мероприятия. Денежные средства в этом случае возвращаются Заказчику за минусом 10% от уплаченной суммы в период до 14 рабочих дней с момента получения Исполнителем требования Заказчика.

6.2.7. Материалы текущего и прошедших мероприятий предоставляются исключительно для личного просмотра и использования Заказчика (Клиента), распространение их третьим лицам не допускается и расценивается как нарушение законодательства РФ об авторских правах и защите интеллектуальной собственности.

6.2.8. Заказчик вправе осуществлять иные права и обязан выполнять иные обязанности, установленные настоящей Офертой.

7. Ответственность сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящего договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Настоящим Стороны признают, что Исполнитель не несет ответственность за сбои в работе и функционировании Сайта, за сбои в работе почтовых сервисов, в связи с чем какие-либо меры ответственности в данной части не могут быть применены к Исполнителю.

7.3. Услуги, оказываемые Исполнителем, предоставляются по принципу «как есть» (as is). При этом Исполнитель не несет ответственность в какой бы то ни было форме за несоответствие оказываемых услуг целям, задачам и/или представлениям и/или желаниям Заказчика (Клиента).

7.4. Исполнитель не несет ответственности за убытки и расходы, возникшие у Заказчика (Клиента), в частности:

7.4.1. убытки и расходы, вызванные действиями/бездействием третьих лиц.

7.4.2. убытки и расходы, возникшие в связи со сбоями и перерывами в работе Сайта.

7.4.3. убытки и/или упущенную выгоду и/или расходы Заказчика (Клиента) и/или третьих сторон вне зависимости от того, мог ли Исполнитель предвидеть возможность таких убытков или нет.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств со стороны третьих лиц, в частности, со стороны платежных систем, кредитных организаций (банков), хостеров и провайдеров, операторов мобильной связи и т.д.

7.6. Стороны освобождаются от ответственности за нарушение условий настоящей Оферты, если такое нарушение вызвано действием форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы). Стороны договорились, что такими действиями, в частности являются действия органов государственной власти, местного самоуправления, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, установленные сроки по выполнению обязательств, указанные в Договоре, переносятся на срок, в течение которого действуют возникшие обстоятельства.

8. Конфиденциальность. Защита информации и персональных данных.

8.1. Персональные данные Заказчика (Клиента) обрабатываются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года «О персональных данных» № 152-ФЗ.

8.2. При оформлении заказа на участие в Мероприятии Заказчик предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, контактный номер телефона, адрес электронной почты.

8.3. Предоставляя свои персональные данные Исполнителю, Заказчик соглашается на их обработку Исполнителем, в том числе в целях выполнения Исполнителем обязательств перед Заказчиком в рамках настоящей Публичной оферты, продвижения Исполнителем услуг, проведения электронных и sms опросов, контроля результатов проведения Мероприятий, клиентской поддержки, организации предоставления информации о Мероприятиях Заказчику, контроля удовлетворенности Заказчика, а также качества услуг, оказываемых Исполнителем, маркетинговой активности – sms, e-mail рассылок, телефонных звонков.

8.4. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в соответствии с Политикой ИП Жукова К.Г. в области обработки и защиты персональных данных, опубликованной на Сайте Исполнителя (<https://www.kit-media.com/upload/politics.pdf>).

9. Порядок разрешения споров

9.1. Все споры между Сторонами решаются путем переговоров. Стороны установили претензионный досудебный порядок урегулирования разногласий и споров. Срок для ответа на предъявленную претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения Стороной.

9.2. В случае не достижения договоренности по спорным вопросам спор, вытекающий из настоящей Оферты, подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством - в Промышленном районном суде города Смоленска (с заказчиком - физическим лицом) или Арбитражном суде Смоленской области (с заказчиком - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем).

10. Заключительные положения. Действие публичной оферты.

10.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет на Сайте, расположенном по адресу www.kit-media.com, указанном в пункте 1.1. данной Оферты.

10.2. Настоящая Оферта размещена на неопределенный срок и утрачивает свою силу при ее аннулировании Исполнителем. При аннулировании Оферты Исполнителем Договор возмездного оказания услуг между Исполнителем и Заказчиком считается расторгнутым, если иное не будет дополнительно указано Исполнителем, при этом соответствующая часть ранее уплаченных Заказчиком денежных средств в пропорциональном размере подлежит возврату Заказчику при поступлении от него письменного запроса.

10.3. В случае внесения изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Оферты на Сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации. Исполнитель вправе в одностороннем порядке осуществлять внесение изменений в текст Оферты.

10.4. Заказчик обязуется самостоятельно осуществлять контроль за изменениями в положениях настоящей Оферты и несет ответственность и негативные последствия, связанные с несоблюдением данной обязанности.

10.5. При несогласии Заказчика с соответствующими изменениями, Заказчик обязан прекратить использование Сайта и отказаться от услуг, предоставляемых Исполнителем. В противном случае продолжение использования Сайта Заказчиком означает, что Заказчик согласен с условиями Оферты в новой редакции. Указанное не распространяется на уже оплаченное Заказчиком Мероприятие (уже оплаченные Заказчиком услуги). В течение уже оплаченного Заказчиком Мероприятия действует редакция той Оферты, которая имела место на момент оплаты Заказчиком услуг Исполнителя.

10.6. Актуальная версия Оферты расположена на Сайте по адресу: www.kit-media.com

10.7. Настоящая Оферта составлена на русском языке. В случае наличия каких-либо несоответствий между версией Оферты, составленной на русском языке, и версией Оферты, переведенной на другой язык, приоритет и прямое применение будут иметь положения Оферты, составленной на русском языке.

11. Реквизиты исполнителя

Индивидуальный предприниматель Жуков Константин Геннадьевич

ИНН: 673102200534

ОГРНИП 304673125400031; Дата выдачи ОГРНИП 28.03.2008

Адрес местонахождения: 214014, город Смоленск, ул. Исаковского д.22, кв. 13 Почтовый адрес: 214000, город Смоленск, ул. Шевченко, д. 2

Контактный телефон: (4812) 63-10-63

Адрес электронной почты: 631063@kit-media.com

Приложение № 89 к Договору-оферте от «1» декабря 2017 года.

Информация о мероприятии к размещению на сайте <https://mann62.kit-media.com>

1. Информация о мероприятии:

1.1. Наименование Мероприятия: мастер-класс Игоря Манна «КлиентоМанния».

1.2. Суть Мероприятия: мастер-класс для руководителей и маркетологов о том, как создать, развить и оценивать клиентоориентированность в компании

1.3. Программа Мероприятия:

1. Что такое клиентоориентированность?
2. Что сделать для удержания клиентов до внедрения клиентоориентированности:
 - расчет стоимости клиента на всю жизнь (считаем вашу стоимость)
 - борьба с оттоком (смотрим на ваши причины оттока)
 - программы замыкания клиентов
 - программы лояльности
3. Зачем начинать клиентоориентированность?
 - a. Пять простых советов сразу
 - b. Что вам даст клиентоориентированность?
 - c. Вы действительно это хотите?
4. 15 правил внедрения клиентоориентированности в компании
5. Составляющие клиентоориентированности - минимум теории, максимум практики
 - a. Высокие материи/идеология (миссия, видение, слоган, принципы, правило №1...) – и как эти «высокие материи» создавать
 - b. Клиентоориентированный продукт (услуга) – как его таким сделать
 - c. Клиентоориентированные бизнес – процессы
 - i. Точки контакта: бизнес – что и как делать с ними (полный список точек контакта)
 - ii. От точек контакта к пути клиента (технология CJM)
 - iii. Клиентоориентированные техника и технологии
 - iv. Работа с фидбэком: каналы, работа с обратной связью
 - Клиент прав всегда? Клиент – король? Как правильно взаимодействовать с клиентами компании
 - Каких клиентов надо «увольнять»?
 - Жалоба как подарок
 - Поход за обратной связью – более 40 способов, из которых выберем подходящие именно вашей компании
 - Что делать с жалобами и замечаниями?
 - d. Клиентоориентированный сервис (человеческий фактор) – как нанимать, контролировать, мотивировать, как и чему обучать персонал
 6. Итак, что и как делать? (создаем ваш план внедрения клиентоориентированности в периоде «на следующий день и до года»)

1.4. Дата начала проведения Мероприятия: «31» января 2019 г. в 10.00

1.5. Дата окончания проведения Мероприятия: «31» января 2019 г. в 18.00

1.6. Общая продолжительность: 1 день (8 академических часов)

1.7.

Пакет “Эксклюзив” (1 ряд по центру, утренний кофе, обед с Игорем Манном, 2 отдельных кофе-брейка, 1 книга с автографом автора, 2 плаката, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды), подарки от партнеров, отдельная фотосессия с Игорем Манном, доступ онлайн-курсу “Обед с экспертом” на 1 месяц, эксклюзивные сертификаты с подписью

спикера, регистрация без очереди, ваши раздаточные материалы в пакеты участникам, презентация в электронном виде) – 34 000 руб./1 участник.

Пакет “Премиум” (2 ряд, утренний кофе, обед за отдельным столом, 2 отдельных кофе-брейка, 1 книга с автографом автора, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды), подарки от партнеров, отдельная фотосессия с Игорем Манном, доступ онлайн-курсу “Обед с экспертом” на 2 недели, эксклюзивные сертификаты с подписью спикера, регистрация без очереди, презентация в электронном виде) – 18 000 руб./1 участник.

Пакет “Бизнес” (средние ряды, обед, 2 кофе-брейка, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды), доступ к онлайн-курсам «Обед с экспертом» на 1 неделю, именной сертификат с подписью спикера, презентация в электронном виде) – 15 000 руб./1 участник.

Пакет “Базовый” (дальние ряды, 1 кофе-брейк, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды)) – 10 000 руб./1 участник.

Пакет “Эконом” (2 последних ряда, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды), скидки и акции не распространяются) – 7 500 руб./1 участник.

Пакет “Команда”(для группы из 5 человек) (дальние ряды, 1 кофе-брейк, комплект участника (блокнот, ручка, бутылка воды)) – 8 000 руб./1 участник.

При покупке 4 билетов в подарок предоставляется билет категории “Базовый”

1.8 Спонсорство на Мероприятии:

- Информационная стойка на входе в конференц-зал/ролл-ап. Стоимость 10 000 руб.

- Лидогенерация (сбор визиток участников с помощью розыгрыша). Стоимость 30 000 руб.

- Демонстрация своей услуги или товара на мастер-классе/ продающий кофе-брейк. Стоимость 20 000 руб.

- Раздатка или рекламная страница в блокноте + трансляция на экране рекламы в перерыве (1 позиция). Стоимость 10 000 руб.

При покупке 4 (четырёх) позиций предоставляется скидка 15 %

3. Условия проведения Мероприятия: личное присутствие участника в месте проведения мероприятия.

4. Условия участия в Мероприятии: 100% оплата

5. Гарантия. Если участник за первые 1,5 часа мастер-класса решает, что он ему не подходит, организаторы возвращают деньги на счет участника в течение 2х рабочих дней после мероприятия. Для этого необходимо выполнить 3 условия: 1. не позднее первого перерыва первого дня мероприятия позвонить по телефону +7-903-649-10-63 и сообщить о своем решении 2. Предупредить представителя организатора в месте проведения лично о своем решении не позднее первого перерыва. 3. Покинуть мероприятие сразу после первого перерыва.