Публичный договор

предоставления услуги «Директ Маркетинг » (Direct Marketing)

Настоящий Публичный Договор (далее - Договор) определяет условия оказания телекоммуникационной услуги «Бизнес-Пульс» Акционерным обществом «Кселл», именуемым в дальнейшем «Оператор», лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора именуемому в дальнейшем «Клиент». Совместно Клиент и Оператор по Договору именуются «Сторонами», а по отдельности – «Сторона» или как указано выше.

**1. Определения**

* 1. В настоящем Договоре и/или приложениях/дополнительных соглашениях к нему для отношений, связанных с применением настоящего Договора, следующие термины имеют значение, как определено в настоящем разделе, если иное не следует из контекста:
     1. **«Абонент»** – физическое лицо, являющееся пользователем услуг Оператора, подключившее Бонусную программу «SMART»и выступающее в рамках услуги как получатель Информационных Кампаний посредством информационных SMS-сообщений.
     2. **«Бонусная программа «SMART»** – сервис Оператора, предоставляющий возможность Абонентам получать информацию и предложения рекламного характера посредством SMS-сообщений и/или другими доступными Оператору способами, а также получать бонусные единицы, согласно Правилам использования бонусов бонусной программы «SMART». В рамках бонусной программы «SMART» Абонентам направляется не более 10 информационных сообщений в течение календарного месяца.
     3. **«Информационная Кампания»( или –«информирование»)** – услуга «Директ маркетинг», оказываемая Оператором Клиенту в рамках Бонусной программы «SMART», по информированию Абонентов об услугах, товарах Клиентов, предоставляемых ими акциях, предложениях, скидках способами:
* рассылка информационных SMS-сообщений (или рассылка);
* телефонный обзвон посредством IVR
* телефонный обзвон операторами колл-центра Компании (Telesales).

Подбор актуальных предложений о проводимых акциях, распродажах, скидках и формирование текстов SMSсообщений и скриптов телефонных обзвонов осуществляется Клиентом и согласовывается с Компанией.

* + 1. **«Отчет»** – свод данных содержащий информацию о количестве доставленных сообщений/контактов, статус и время доставки.
    2. **«Отчетный период»** – календарный месяц.
    3. **«Таргетирование» –**  процесс формирования целевой аудитории по выполнению Информационной Кампании. Перечень параметров для Таргетирования определяется Оператором и устанавливается в Приложении к настоящему Договору.
    4. **«Целевая аудитория»** – выборка Абонентов, осуществленная Оператором с учетом определенного перечня параметров (критерии таргетирования), указанных Клиентом.
    5. **«SMS-сообщение»/сообщение» –** короткоетекстовое информационное сообщение, размером не более 264 символа на казахском и русском языках и 600 символов на английском языке, содержащее актуальную информацию и предложения о проводимых акциях, распродажах, скидках.
    6. **«IVR»- обзвон абонентских номеров с проигрываниме голосового аудиоролика**
    7. **«Telesales» – обзвон абонентских номеров операторами колл – центра Оператора.**
    8. **«Скрипт»**- дополнение к Заявке, подписываемое в рамках настоящего Договора, которое содержит текст и порядок действий для операторов колл – центра при проведении информационной Кампании посредством Telesales
    9. **«Заявка» -** документ, подписываемый в рамках настоящего Договора, который содержит наименование Информационной Кампании, способ информирования Абонентов, параметр таргетирования, график информирования, текты сообщений и скриптов, иные условия, которые стороны посчитают необходимым согласовать в Заявке. Примерный образец Заявки является Приложением №1 к настоящему Договору.

1. **Предмет Договора**

**2.1.** В соответствии с настоящим Договором, Оператор на основании письменных Заявок Клиента оказывает Клиенту услуги по проведению Информационных Кампаний (далее – Информационные Кампании/информирование или услуги), а Клиент обязуется надлежащим образом принять и оплатить услуги Оператора.

1. **Общие условия**
   1. Сформированный Клиентом текст SMS-сообщений, направляемый Абонентам в рамках Информационной Кампании по своему содержанию не должен противоречить требованиям установленным законодательством Республики Казахстан, в том числе Закону Республики Казахстан «О рекламе», а также:
      1. Обязательно должен быть предоставлен на казахском и русском языках
      2. должен соответствовать правилам казахского языка или другого языка, на котором отправляется сообщение, в том числе грамматическим, орфографическим и т.д. Заглавные буквы используются в начале каждого нового предложения, а также при написании имен собственных. Слова, написанные полностью заглавными буквами, допускаются для общеизвестных аббревиатур или зарегистрированных товарных знаков;
      3. в тексте между словами, а также после знаков препинания необходимо ставить пробелы. (Не допускается, например: «==++Распродажа!!!!!!++==»);
      4. запрещается использование оскорбительной или ненормативной лексики, а также упоминание трагических событий (например: убийство, смерть, теракт, похороны и т.д.).
      5. не допускаются сравнения с товарами и услугами, предоставляемыми другими юридическими и физическими лицами;
      6. текст сообщения не должен содержать прямых указаний на возраст и/или имя пользователя и т.д. (например: «Вам 25?»);
      7. соответствовать требованиям, предъявляемым к SMS-сообщениям.
   2. Сформированный Клиентом Скрипт IVR должен:
      1. быть составлен в соответствие с шаблоном Заявки
      2. не превышать длительность – 60 сек;
      3. в случае, если Клиент самостоятельно записывает ролик, он должен быть в формате mp3, mp4, wav;
      4. обязательно предоставлен на русском и казахском языках
      5. по своему содержанию не должен противоречить требованиям установленным законодательством Республики Казахстан, в том числе Закону Республики Казахстан «О рекламе»;
      6. запрещается использование оскорбительной или ненормативной лексики, а также упоминание трагических событий (например: убийство, смерть, теракт, похороны и т.д.);
      7. не допускаются сравнения с товарами и услугами, предоставляемыми другими юридическими и физическими лицами;
      8. текст не должен содержать прямых указаний на возраст и/или имя пользователя и т.д. (например: «Вам 25?»).
   3. Сформированный Клиентом Скрипт Telesales должен:
      1. быть составлен в соответствие с шаблоном, предусмотренном в Заявке;
      2. обязательно предоставлен на русском и казахском языках;
      3. по своему содержанию не должен противоречить требованиям установленным законодательством Республики Казахстан, в том числе Закону Республики Казахстан «О рекламе»;
      4. запрещается использование оскорбительной или ненормативной лексики, а также упоминание трагических событий (например: убийство, смерть, теракт, похороны и т.д.).
      5. не допускаются сравнения с товарами и услугами, предоставляемыми другими юридическими и физическими лицами;
      6. текст не должен содержать прямых указаний на возраст и/или имя пользователя и т.д. (например: «Вам 25?»).
   4. Скрипт IVR/Telesales, текст SMS-сообщение, а также критерии для Таргетирования должны быть предоставлены Клиентом Оператору в срок за 10 (десять) рабочих дней до даты начала оказания Услуги. В случае неисполнения/несвоевременного исполнения Клиентом условий настоящего пункта Договора, Оператор вправе отказать в оказании услуги Информационной Кампании.
   5. График рассылки/телефонного обзвона IVR/Telesales определяется Сторонами в соответствующей Заявке.
   6. Оператором не принимаются к исполнению Заявки на Информационные Кампании, не отвечающие требованиям настоящего Договора, а также внутренним актам Оператора.
   7. Для целей реализации настоящего Договора, Клиентом не может ни при каких условиях создаваться, храниться, распространяться и передаваться Абонентам сообщения/информация, направленные на подрыв государственного, конституционного и общественного строя, нарушение территориальной целостности, политической независимости и государственного суверенитета Республики Казахстан и иных государств, пропаганду войны, терроризма, насилия, национальной исключительности и религиозной ненависти, расизма и его разновидностей (антисемитизм, фашизм),сведения или информация, порочащие, честь и достоинство граждан Республики Казахстан, вмешательство в их личную жизнь, материалы порнографического содержания, информация о продукции, производство или реализация которой запрещены законодательством, а также иная информация и действия, нарушающие законодательство республики казахстан. Сообщения/скрипты по своему содержанию также должны полностью соответствовать нормам действующего законодательства, в том числе нормам закона об охране авторских и смежных прав, иных прав на объекты интеллектуальной собственности, законодательству о рекламе, законодательству о персональных данных, не нарушать права и свободы личности, общественных объединений, организаций, государства, не нарушать иные конституционные права граждан, никоим образом не посягают на нематериальные блага, в том числе жизнь и здоровье, достоинство личности, личную неприкосновенность, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейная тайну, право свободного передвижения, выбор места пребывания и жительства, право на имя, право авторства, иные личные неимущественные права и другие нематериальные блага, принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона.
   8. Клиент обязан оградить Оператора от каких-либо претензий, исков от Абонентов, правообладателей, и любых иных третьих лиц, в отношении рассылаемых Информационных Кампаний в рамках настоящего Договора.
   9. В случае нарушения обязательств, предусмотренных в пунктах 3.7. и 3.8. настоящего Договора, Клиент несет самостоятельную ответственность, предусмотренную законодательством за такие нарушения. Кроме того, Клиент самостоятельно несет ответственность перед Оператором и/или третьими лицами за убытки, причиненные им в результате указанных нарушений. При этом, Оператор при обнаружении нарушения, вправе в одностороннем внесудебном порядке немедленно отказаться от исполнения настоящего Договора, направив Клиенту соответствующее письменное или электронное уведомление.
2. **Права и обязанности Сторон.**
   1. **Права и обязанности Оператора:**
      1. Обеспечивать работоспособность своего Оборудования и каналов связи, задействованных при рассылке сообщений.
      2. Обеспечивать оказание Услуг в соответствии с согласованным графиком.
      3. Оператор осуществляет информирование Абонентам, являющимся подписчиками бонусной программы «SMART»
      4. В случае отписки Абонентом от бонусной программы «SMART», Оператор прекращает информирование.
      5. Своевременно предоставлять Клиенту надлежаще оформленные ежемесячные Акты выполненных работ (далее «Акт»).
      6. В случае ненадлежащего исполнени Клиентом своих обязательств по Договору, в том числе обязательств по оплате, Оператор вправе преостановить оказание Услуг до устанения Клиентом нарушений.
      7. Оператор вправе в одностороннем порядке и в любое время изменять тарифы на Услуги по настоящему Договору, предварительно письменно (или по e-mail, или по факсу) уведомив об этом Клиента за 5 (пять) банковских дней до даты введения новых тарифов.
      8. Оператор оставляет за собой право отказывать в подписании Заявки Клиента без объяснения причин.
   2. **Права и обязанности Клиента:**
      1. Клиент должен быть индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, должным образом зарегистрированным в соответствии с законодательством, должен иметь достаточный деловой опыт в сфере проведения маркетинговых активностей.
      2. В отношении Клиента не должна осуществляться процедура банкротства, ликвидации или реорганизации, его собственность не должна находиться под арестом.
      3. Клиент должен предоставить следующие документы, подтверждающие его соответствие вышеуказанным требованиям (для нерезидентов – аппостилированные документы с приложением нотариально заверенного перевода на русский язык):

- Документ (решение уполномоченного органа управления юридического лица о назначении первого руководителя, доверенность), подтверждающий полномочия лица, подписывающего Договор и иные официальные документы от имени Клиента;

- Устав;

- Номер расчетного счета в банке;

- Справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица(для нерезидентов - Выписка из торгового реестра);

- Копия свидетельства о постановке на учет по НДС (при наличии).

* + 1. Клиент обязуется обеспечивать наличие всех прав и разрешительных документов, в том числе о сертификации или лицензировании соответствующими органами объектов(товаров/услугах,акциях, предложениях, скидках), указанных в Информационных кампаниях. Клиент обязуется нести полную ответственность за соблюдение условий предоставления и качество своих услуг/товаров, и их соответствие действующему законодательству Республики Казахстан; оградить и защитить Оператора от всех и любых претензий, связанных с достоверностью информации, предоставленной Абонентам об услугах/товарах, акциях, предложениях, скидках Клиента, уррегулировать такие претензии самостоятельно и компенсировать ущерб Оператора по жалобам Абонентов, претензиям третьих лиц, возникающим в связи с информированием.
    2. Клиент обязан своевременно производить расчеты с Оператором в размере и в срок , предусмотренных настоящим Договором и приложениями к Договору, заявками на Услугу
    3. Клиент обязан вносить изменения в тексты сообщений/скриптов, по требованию Оператора.
    4. Ежемесячно, но не позднее 5 (пяти) банковских дней после получения от Оператора Отчета и Акта выполненных работ (далее –Акт выполненных работ или Акт) и подписать Акт, либо предоставить Оператору письменный мотивированный отказ с указанием причин.
    5. Клиент обязан осуществить первый заказ на Услуги по проведению Информационных Кампаний, предоставив Заявку не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней с даты подписания Договора.
    6. Возместить Оператору документально подтвержденный реальный ущерб, вызванный действием/бездействием Клиента.

1. **Порядок взаиморасчетов**
   1. Стоимость Услуг Оператора по настоящему Договору определяется тарифами, размещенными на Интернет-ресурсе Оператора https://www.kcell.kz/ru/product/direct-marketing.
   2. Оператор вправе изменить тарифы, уведомив Клиента за 5 (пять) банковских дней до даты введения новых тарифов.
   3. Фактическое пользование Клиентом Телекоммуникационными услугами после вступления в силу таких изменений является безусловным согласием Клиента с измененными тарифами. Если Клиент не согласен с новыми тарифами, Клиент вправе отказаться от Договора, письменно уведомив Оператора до даты вступления в силу вышеуказанных изменений.
   4. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты завершения Отчетного периода, в котором Оператором были оказаны Клиенту Услуги, Оператор направляет Клиенту Отчет, Акт выполненных работ (в двух экземплярах) и счет-фактуру. Клиент обязан течение 5 (пяти) календарных дней с даты направления Оператором указанных документов, подписать Акт и вернуть один экзепляр Оператору.
   5. В случае обнаружения расхождений данных Отчета с данными Клиента менее чем на 5 %, расчеты считаются урегулированными и за расчетную величину принимаются данные Отчета Оператора.
   6. В случае выявления расхождений данных Отчета с данными Клиента более чем на 5 %, Клиент обязан в течение 5 (пяти) календарных дней с даты направления Оператором Отчета, Акта выполненных работ и счета-фактуры, направить Оператору заказным письмом с уведомлением о вручении письменный мотивированный отказ от подписания Акта с приложением детализированного отчета и иных обосновывающих документов. В случае согласия Оператора с претензией Клиента, Сторонами вносятся согласованные изменения в Отчет, Акт и счет-фактуру. В случае несогласия Оператора с претензией Клиента, Стороны проводят сверку с целью определения причины расхождений и последующего согласования объема оказанных Оператором Услуг. После взаимного согласования данных за Отчетный период Оператор выставляет Клиенту счет-фактуру.
   7. Для Абонентов стоимость SMS-сообщений не тарифицируется. Клиент самостоятельно оплачивает Оператору стоимость доставленных SMS-сообщений.
2. **Конфиденциальность**
   1. Термин «конфиденциальная информация» включает без ограничения технические, финансовые, коммерческие, банковскую тайну, ноу-хау и иные сведения, связанные с деятельностью Оператора и Клиента, их контрагентов и не являющиеся общедоступными, которые стали известными в процессе заключения или исполнения настоящего Договора.
   2. Каждая из Сторон обязуется не разглашать и/или иным образом не предоставлять третьим лицам конфиденциальную информацию другой Стороны, доступ к которой она имеет или может получить при заключении и/или исполнении настоящего Договора без предварительного письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев предусмотренных законодательством.
   3. Информация не будет считаться конфиденциальной, если она получена из общедоступного, официального источника.
   4. Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение её в течение срока действия настоящего Договора и спустя 5 (пять) лет после его прекращения, может осуществляться только по письменному согласию Сторон, либо в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.
   5. Конфиденциальная информация и коммерческая тайна доводится до сведения только тех работников Сторон, которые непосредственно участвуют в исполнении настоящего Договора. Сторона, нарушившая условия о конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
3. **Ответственность Сторон**
   1. Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.
   2. Оператор не гарантирует доставку SMS-сообщений и не несет материальной ответственности перед Клиентом и третьими лицами, за какие бы то ни было прямые или косвенные убытки, или ущерб в случае технического сбоя в работе биллинговой системы/SMS-центра и/или другого оборудования и, как следствие, невозможности доставки сообщений.
   3. Оператор не несет ответственности за невозможность получения Абонентом SMS-сообщений.
   4. В случае несоблюдения Клиентом сроков оплаты по Договору, Оператор имеет право взыскать с Клиента пеню в размере 0,1% (ноль целях одна десятая процента) от суммы выставленного к оплате счета, за каждый день просрочки платежа, но в любом случае не более 10% (десяти процентов) от суммы задолженности.
   5. В случае нарушения Клиентом обязательства, предусмотренного п.3.1.-3.4, 4.2. Договора, Оператор вправе требовать возмещения подтвержденных убытков и расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления соответствующего уведомления Клиенту в срок за 5 (пять) календарных дней до даты такого расторжения.
   6. В случае, если Оператору предъявляются претензии/иски по поводу рассылки SMS-сообщение, телефонного обзвона IVR/Telesales, то Клиент обязуется самостоятельно урегулировать такие претензии/иски. Если при этом Оператор понесет какие-либо расходы, включая штрафы/ущерб/убытки Клиент обязан возместить все такие расходы Оператора в полном объеме.
   7. Если Оператор потребовал от Клиента выплату неустойки (штрафа или пени), предусмотренных настоящим Договором, такая неустойка оплачивается Клиентом в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения требования Оператора.
4. **Форс-мажорные обстоятельства**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора и которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить. Под указанными обстоятельствами в настоящем Договоре, в том числе подразумеваются природные стихийные явления (землетрясения, наводнение, пожары, тайфуны и т.д.), военные действия, массовые заболевания (эпидемии), аварии на телефонных сетях связи общего пользования и сетях Интернет и иные не зависящие (непредотвратимые и непредвидимые) от Сторон обстоятельства.
   2. При наступлении обстоятельств, указанных в п.8.1 настоящего Договора, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств. Наступление обстоятельств, предусмотренных пунктом 8.1 настоящего Договора, должно быть подтверждено документом уполномоченной организации.
   3. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных в п.8.1 настоящего Договора, срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору приостанавливается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства.
   4. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п.8.1 настоящего Договора, и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.
   5. Сторона, не известившая или несвоевременно известившая о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы не вправе ссылаться на них в дальнейшем, за исключением случаев, когда такое не извещение или несвоевременное извещение прямо вызвано указанными обстоятельствами.

1. **Урегулирование споров**
   1. Споры Сторон по настоящему Договору или в связи с ним разрешаются Сторонами путем переговоров, а при недостижении согласия подлежат рассмотрению в судебных органах Республики Казахстан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Оператора.
   2. Стороны согласны признавать информацию, переданную в электронном виде и/или на бумаге в качестве доказательств для разрешения споров и разногласий, в том числе при разрешении споров в судебных органах в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
2. **Действие настоящего Договора**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Регистрационной формы и ее принятия Оператором и действует до его прекращения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или условиями настоящего Договора.
   2. Настоящий Договор может быть в одностороннем порядке расторгнут по инициативе одной из Сторон, при этом последняя обязана направить письменное уведомление о досрочном расторжении другой Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней.
   3. Все заявки Клиента, приложения и иные документы, относящиеся к настоящему Договору, являются его неотъемлемой частью. Недействительность или неисполнимость какой-либо части настоящего Договора не влечет недействительность или неисполнимость других его частей.
   4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору публикуются на Интернет ресурсе Оператора www.kcell.kz/ru/service/businesspulse и вступают в силу со дня опубликования, если иное не установлено Оператором.
   5. Во всех остальных вопросах, не нашедших свое отражение в условиях настоящего Договора, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан.