

## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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) – 8 000 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.