

UMOWA O OBSŁUGĘ SOCIAL MEDIA

zawarta w dniu _____ w _____ pomiędzy:

Panem/Panią _____ prowadzącą działalność gospodarczą jako _____ z siedzibą w _____ pod adresem: ul. _____, _____, _____, NIP _____,

zwanym dalej **AGENCJĄ**

_____ z siedzibą w _____ pod adresem: ul. _____, _____, _____, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla _____ w _____, Wydział _____ Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS _____, NIP _____, kapitał zakładowy _____,

reprezentowanym przez:

_____ - Członka Zarządu

zwanym dalej **AGENCJĄ**

i

_____ z siedzibą w _____ pod adresem: ul. _____, _____, _____, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS _____, NIP _____, kapitał zakładowy _____,

reprezentowaną przez:

_____ - Członka Zarządu

zwaną dalej **KLIENTEM**

Panem _____ prowadzącym działalność gospodarczą jako _____ z siedzibą w _____ pod adresem: ul. _____, _____, _____, NIP _____,

zwanym dalej **KLIENTEM**

Panią _____ prowadzącą działalność gospodarczą jako _____ z siedzibą w _____ pod adresem: ul. _____, _____, _____, NIP _____,

zwaną dalej **KLIENTEM**

Comment [BG1]: Wybierz nazwę dla swojej umowy, która możliwie najbardziej będzie [oddawać przedmiot zamówienia klienta](#). Nie musisz jednak się obawiać, że nazwa będzie nieprawidłowa, bo z prawnego punktu widzenia [liczy się tylko treść umowy](#).

Comment [BG2]: Określ miejsce i datę zawarcia umowy.

Comment [BG3]: Uzupełnij, jeżeli prowadzisz agencję w formie jednoosobowej działalności gospodarczej.

Comment [BG4]: Uzupełnij, jeżeli prowadzisz agencję w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością lub spółki akcyjnej.

Comment [BG5]: Zmień na „Wspólnika” jeżeli prowadzisz agencję w formie spółki jawnej, komandytowej lub komandytowo-akcyjnej.

Comment [BG6]: Uzupełnij, jeżeli klient prowadzi działalność w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością lub spółki akcyjnej. Koniecznie sprawdź poprawność danych klienta [we właściwym rejestrze](#).

Comment [BG7]: Zmień na „Wspólnika” jeżeli klient prowadzi działalność w formie spółki jawnej, komandytowej lub komandytowo-akcyjnej.

Comment [BG8]: Uzupełnij, jeżeli klient prowadzi działalność w formie jednoosobowej działalności gospodarczej. Koniecznie sprawdź poprawność danych klienta [we właściwym rejestrze](#).

Comment [BG9]: Uzupełnij, jeżeli klient prowadzi działalność w formie jednoosobowej działalności gospodarczej. Koniecznie sprawdź poprawność danych klienta [we właściwym rejestrze](#).

§1 Definicje

Comment [BG10]: Słowniczek ma na celu [zwiększenie czytelności umowy](#).

Ilekróć w umowie jest mowa o:

1. **RODO** – należy przez to rozumieć rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), publ. Dz.Urz. UE L Nr 119, s. 1;
2. **Portalu Społecznościowym** – należy przez to rozumieć udostępniany przez podmiot trzeci serwis internetowy, który służy do nawiązywania kontaktów i komunikacji między jego Użytkownikami, a także do publikowania i rozpowszechniania na nim treści;
3. **Użytkownikach** – należy przez to rozumieć osoby trzecie korzystające z zasobów Portalu Społecznościowego;
4. **Fanach** – należy przez to rozumieć Użytkowników, którzy korzystając z funkcjonalności Portalu Społecznościowego zadeklarowały chęć stałego śledzenia Profilu Społecznościowego i publikowanych na nim Treści;
5. **Profilu Społecznościowym** – należy przez to rozumieć w szczególności profil, wizytówkę, fanpage lub inny rodzaj indywidualnego konta prowadzonego w Portalu Społecznościowym, który umożliwia korzystanie z jego funkcjonalności;
6. **Treściach** – należy przez to rozumieć grafiki, filmy, linki, teksty i innego rodzaju treści, które za pośrednictwem Profilu Społecznościowego mogą być publikowane na Portalu Społecznościowym, a następnie udostępniane jego Użytkownikom;
7. **Reakcjach** – należy przez to rozumieć interakcję Użytkowników z Treściami publikowanymi na Portalu Społecznościowym polegającą na skorzystaniu z jego funkcjonalności dla wyrażenia swojej aprobaty lub zainteresowania nimi;
8. **Udostępnieniach** – należy przez to rozumieć interakcję Użytkowników z Treściami publikowanymi na Portalu Społecznościowym poprzez skorzystanie z jego funkcjonalności w celu ich rozpowszechnienia wśród innych Użytkowników;
9. **Promowaniu Treści** – należy przez to rozumieć zapewnianą przez Portal Społecznościowy możliwość odpłatnego zwiększenia ilości wyświetleń Treści wśród Grupy Docelowej oraz zachęcenia tych Użytkowników do Reakcji;
10. **Grupie Docelowej** – należy przez to rozumieć zapewnianą przez Portal Społecznościowy możliwość skierowania Treści tylko do tej grupy Użytkowników, którzy spełniają określone kryteria;
11. **Materiałach Dodatkowych** – należy przez to rozumieć materiały zapewnione przez **KLIENTA** takie jak grafiki, hasła reklamowe, logotypy, pliki otwarte etc. które **AGENCJA** zobowiązana lub uprawniona jest wykorzystać przy wykonywaniu umowy;
12. **Poprawkach do prac** – należy przez to rozumieć żądanie wprowadzenia zmian do Treści przygotowanych przez **AGENCJĘ**, które mają na celu ich modyfikację ze względów estetycznych;
13. **Zastrzeżeniach do prac** - należy przez to rozumieć żądanie wprowadzenia zmian do Treści przygotowanych przez **AGENCJĘ**, które mają na celu usunięcie ich wad lub błędnych danych;

Comment [BG11]: [Nie masz obowiązku w nieskończoność poprawiania estetyki projektu](#). Klient może nigdy nie być zadowolony z wyników Twojej pracy.

Comment [BG12]: Wady musisz usuwać, gdyż w przeciwnym wypadku [klient może odstąpić od umowy](#).

2. Treści przygotowywane i publikowane przez **AGENCJĘ** będą w szczególności:
 - a. spójne z identyfikacją wizualną marki **KLIENTA**;
 - b. zgodne z regulaminem Portalu Społecznościowego;
 - c. adekwatne do działań jakie Użytkownicy powinni podjąć (*call to action*);
 - d. realizować założenia Strategii.
3. W każdym miesiącu obsługi Social Media **AGENCJA** będzie przysyłać **KLIENTOWI** harmonogram zawierający projekty Treści oraz terminy w jakim mają one być opublikowane na Profilu Społecznościowym w najbliższym miesiącu (dalej „Harmonogram”).
4. **KLIENT** może zgłosić **AGENCJI** poprawki lub zastrzeżenia do Harmonogramu w terminie [] dni od dnia ich udostępnienia przez **AGENCJĘ**.
5. **AGENCJA** zawiadomi **KLIENTA** o wprowadzeniu poprawek lub usunięciu wad wskazanych w zastrzeżeniach do Harmonogramu i umożliwi **KLIENTOWI** zapoznanie się z pracami naprawczymi.
6. Opóźnienie **KLIENTA** ze zgłoszeniem poprawek lub zastrzeżeń do Harmonogramu trwające powyżej [] dni oznacza rezygnację z ich zgłoszenia i jego zatwierdzenie.
7. **KLIENT** może ponownie zgłosić **AGENCJI** zastrzeżenia do prac naprawczych, ale dalsze poprawki nie mające na celu usunięcia wad Treści mogą być wykonane tylko jako prace dodatkowe.
8. **AGENCJA** na żądanie **KLIENTA** sporządzi ofertę wykonania prac dodatkowych, która w szczególności zawierać będzie:
 - a. wynagrodzenie z tytułu wykonania prac dodatkowych;
 - b. termin zapłaty wynagrodzenia z tytułu wykonania prac dodatkowych;
 - c. termin realizacji prac dodatkowych;
9. **KLIENT** na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzi w ciągu [] dni przyjęcie lub odrzucenie oferty wykonania prac dodatkowych. Brak odpowiedzi w powyższym terminie poczytuje się za odrzucenie oferty.
10. W przypadku przyjęcia przez **KLIENTA** oferty na wykonanie prac dodatkowych stosuje się do nich odpowiednio postanowienia niniejszej umowy bez konieczności sporządzenia pisemnego aneksu.
11. Opóźnienie **KLIENTA** z dostarczeniem Materiałów Dodatkowych lub wykonaniem innych obowiązków określonych w umowie, przedłuży o czas tego opóźnienia termin w jakim **AGENCJA** miała wykonać swoje zobowiązanie w stosunku do **KLIENTA**, a w szczególności to dotyczące przygotowania, publikowania i promowania Treści.

§7

Komunikacja

1. We wszystkich działaniach podejmowanych przy obsłudze Social Media **AGENCJA** będzie prowadzić komunikację za pośrednictwem Profilu Społecznościowego z zachowaniem następujących reguł:
 - a. **KLIENT** będzie prezentowany Użytkownikom w szczególności jako [];
 - b. oferta **KLIENTA** będzie prezentowana Użytkownikom w szczególności jako [];
 - c. komunikacja będzie poprawna pod względem typograficznym, ortograficznym oraz gramatycznym;

- d. komunikacja będzie prowadzona w tonie uprzejmym, profesjonalnym i w sposób umiarkowanie nacechowanym emocjonalnie;
 - e. komunikacja będzie prowadzona w formie **pierwszej osoby liczby mnogiej (my) / w formie pierwszej osoby liczby pojedynczej (ja)**;
2. **AGENCJA** będzie prowadzić monitoring Profilu Społecznościowego i komunikacja na nim będzie prowadzona od poniedziałku do piątku w godzinach od [] do [] z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni wolnych od pracy określonych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 90).
 3. W przypadku pojawienia się znacznej ilości negatywnych komentarzy dotyczących **KLIENTA** **AGENCJA** niezwłocznie zwróci się do niego o instrukcje co do sposobu prowadzenia dalszej komunikacji.

§8

Raporty

1. W każdym miesiącu obsługi Social media **AGENCJA** przygotuje i przekaże **KLIENTOWI** raport zawierający:
 - a. zestawienie opublikowanych Treści;
 - b. łączną liczbę pozyskanych Fanów;
 - c. skuteczność Promocji Treści (liczba Użytkowników, która kliknęła reklamę, liczba Użytkowników, do których dotarła reklama, całkowity koszt reklamy, poziom konwersji);
 - d. dane demograficzne dotyczące Grupy Odbiorców;
 - e. stopień i efektywność wykorzystania Budżetu Social Media;
 - f. wnioski i konkluzje z prowadzonego monitoringu Profilu Społecznościowego;
 - g. stopień realizowania Strategii i ewentualnie planowane działania optymalizacyjne;
2. **AGENCJA** prześle **KLIENTOWI** raport do [] dnia każdego miesiąca prowadzenia obsługi Social Media.
3. Jeżeli **KLIENT** przed rozpoczęciem obsługi Social Media nie przekaże **AGENCJI** swoich wytycznych dotyczących zakresu raportu, **AGENCJA** sporządzi raport z wykorzystaniem danych wedle własnego uznania.

§9

Obowiązki KLIENTA

1. W okresie obsługi Social Media **KLIENT** zobowiązuje się:
 - a. zapewnić **AGENCJI** hasło dostępowe do Profilu Społecznościowego;
 - b. informować **AGENCJĘ** wszystkich ważniejszych wydarzeniach dotyczących jego przedsiębiorstwa, które mogą mieć wpływ na sposób prowadzenia komunikacji na Profilu Społecznościowym;
 - c. powstrzymać się od zlecenia obsługi Profilu Społecznościowego określonego w umowie innemu podmiotowi;
 - d. konsultować z **AGENCJĄ**, z odpowiednim wyprzedzeniem, wszelkie istotne modyfikacje Profilu Społecznościowym przed ich wprowadzeniem;