

**UMOWA ABONAMENTOWA
NA POZYCJONOWANIE WIZYTÓWKI FIRMOWEJ**

zawarta w dniu _____ w _____

pomiędzy:

zwanym dalej **AGENCJA**

zwanym dalej **KLIENTEM**

§1 Definicje

Ilekoć w umowie jest mowa o:

- 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.
- Dniach** – należy przez to rozumieć dni robocze, za które uważa się okres od poniedziałku do piątku 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).
- Użytkownikach** – należy przez to rozumieć osoby trzecie korzystające z zasobów sieci internet.
- Wyszukiwarce** – należy przez to rozumieć udostępnianą przez podmiot trzeci wyszukiwarkę internetową znajdującą się pod adresem www.google.pl, która tworząc ranking stron internetowych umożliwia Użytkownikom odnalezienie w sieci internet poszukiwanych przez nich treści.
- Googlebocie** – należy przez to rozumieć wykorzystywany przez Wyszukiwarkę program zbierający informacje o strukturze, stronach i treściach znajdujących się w Internecie i indeksujący je.
- Wizytówce Firmowej** – należy przez to rozumieć bezpłatny profil firmy w Google, który widoczny jest dla Użytkowników w Wyszukiwarce i na Mapach Google.
- Firmie** – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo **KLIENTA**, dla którego utworzona została Wizytówka Firmowa.
- Mapach Google** – należy przez to rozumieć serwis internetowy umożliwiający m.in. planowanie podróży, wyszukiwanie obiektów, miejsc, oglądanie map oraz przeglądanie Wizytówek Firmowych.
- Frazach Kluczowych** – należy przez to rozumieć frazy jakie zgodnie z ustaleniami **STRON** będą wykorzystywane w procesie Pozycjonowania Wizytówki Firmowej.
- Pozycjonowaniu Wizytówki Firmowej** – należy przez to rozumieć wszelkie działania podejmowane przez **AGENCJĘ**, które mają na celu zwiększenie widoczności i pozycji Wizytówki Firmowej w Wyszukiwarce i na Mapach Google.
- Linkach** – należy przez to rozumieć odnośniki umożliwiające Użytkownikom i Wyszukiwarce odwołanie się do Wizytówki Firmowej lub przejście do jej zasobów.
- Podpisie Elektronicznym** – należy przez to rozumieć zarówno usługę podpisu elektronicznego świadczoną przez Autenti sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (ul. Św. Marcin 29/8, 61-806 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000436998, posiadająca NIP 783-169-32-51) za pośrednictwem serwisu dostępnego pod adresem <https://autenti.com/>, jak i podpis zaufany ePUAP oraz im podobne.
- Formie Dokumentowej** – należy przez to rozumieć formę dokumentową w rozumieniu art. 77² kc ograniczoną wyłącznie do oświadczeń woli sporządzonych przez **STRONĘ** na trwałych nośnikach, opatrzonych jej własnoręcznym podpisem, a następnie doręczonych drugiej **STRONIE** za pośrednictwem poczty elektronicznej w formie cyfrowego odwzorowania tych dokumentów, a także do oświadczeń woli złożonych przez **STRONĘ** z wykorzystaniem Podpisu Elektronicznego.

§2 Oświadczenia Stron

- AGENCJA** oświadcza, że:
 - dane objęte informacją z właściwego rejestru przedsiębiorców odpowiadają rzeczywistemu stanowi prawnemu i nie uległy zmianie;

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]: Informacje o tym jak wypełnić dane strony przy różnych typach działalności znajdziesz w katalogu Bonusy -> „Dane stron”

Comment [BG4]: Słowniczek ma na celu zwiększenie czytelności umowy.

Comment [BG5]: Ponieważ w tej umowie nie ma przeniesienia praw autorskich może ona być w całości podpisana w dowolnej formie, a w tym w formie skanów lub za pośrednictwem aplikacji Autenti/EPUAP.

- a. fotografie dotyczące Firmy i jej współpracowników;
 - b. aktualności dotyczące Firmy;
 - c. bieżąca oferta Firmy i prowadzone przez nią promocje;
 - d. produkty i usługi oferowane przez Firmę;
 - e. bieżące realizacje wykonane przez Firmę (*case study*);
 - f. poradniki i odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (*FAQ*);
 - g. eventy organizowane przez Firmę;
 - h. wydarzenia w jakich uczestniczy Firma.
3. Wpisy przygotowywane i publikowane przez **AGENCJĘ** będą w szczególności:
- a. zawierać zdjęcia lub grafiki adekwatne do publikowanych treści;
 - b. spójne z identyfikacją wizualną Firmy;
 - c. zgodne z regulaminem i politykami Google;
 - d. zawierać przyciski adekwatne do działań jakie Użytkownicy powinni podjąć (*Zarezerwuj, Zamów online, Kup, Więcej informacji, Zarejestruj się, Zadzwoń teraz*).
4. W każdym miesiącu obsługi Wizytówki Firmowej **AGENCJA** będzie przysyłać **KLIENTOWI** do wiadomości plan przygotowywanych Wpisów jakie mają być opublikowane na Wizytówce Firmowej w najbliższym miesiącu. Plan przygotowywanych Wpisów będzie w szczególności zawierać ich tematykę oraz harmonogram publikacji.

§9 Zarządzanie Opiniami i Pytaniami

1. **AGENCJA** będzie wspierać **KLIENTA** w pozyskiwaniu wartościowych opinii klientów Firmy publikowanych na Wizytówce Firmowej w szczególności poprzez:
- a. zredagowanie szablonu prośby kierowanej do klientów Firmy o pozostawienie opinii na Wizytówce Firmowej;
 - b. redagowanie propozycji treści opinii dla tych klientów Firmy, którzy chcą pozostawić opinię na Wizytówce;
 - c. publikowanie Wpisów zachęcających klientów Firmy do pozostawienia opinii na Wizytówce Firmowej.
2. **AGENCJA** będzie moderować opinie klientów Firmy publikowane na Wizytówce Firmowej w szczególności poprzez:
- a. odpowiadanie na pozytywne opinie w sposób budujący pozytywny wizerunek Firmy i utrwalający relację z autorami opinii;
 - b. odpowiadanie na neutralne opinie w sposób pozwalający ustalić jakie zmiany w doświadczeniu klienta w kontakcie z Firmą mogą w przyszłości wpłynąć na zmianę jego opinii;
 - c. odpowiadanie na negatywne opinie w sposób mający na celu wyjaśnienie przyczyny niezadowolenia klienta z usługi lub produktu Firmy i podejmowanie próby zaproponowania możliwego rozwiązania prowadzącego do zmiany lub usunięcia tej opinii.
3. W przypadku opublikowania przez klientów Firmy w niedługich odstępach czasu znacznej ilości negatywnych opinii, w szczególności na temat usług lub produktów Firmy, **AGENCJA**:
- a. niezwłocznie poinformuje **KLIENTA** o treści negatywnych opinii;
 - b. przedstawi **KLIENTOWI** swoje rekomendacje co do dalszych działań;
 - c. zwróci się do **KLIENTA** po instrukcje co do sposobu prowadzenia dalszej komunikacji.
4. **AGENCJA** podejmie działania mające na celu usunięcie opinii naruszającej regulamin i polityki Google lub powszechnie obowiązujące prawo, jeżeli opinia w szczególności:
- a. nie dotyczy doświadczeń związanych z tą Firmą;
 - b. została utworzona przez bota lub fałszywe konto;
 - c. zawiera reklamy i promocje;
 - d. została napisana przez osobę związaną z firmą konkurencyjną;
 - e. zawiera wulgaryzmy, sformułowania o charakterze jednoznacznie seksualnym, groźby lub w inny sposób narusza prawo;
 - f. stanowi personalny atak na konkretną osobę (dręczenie, nękanie, dyskryminacja, szerzenie nienawiści);
 - g. zawiera dane osobowe, takie jak adres lub numer telefonu osoby trzeciej.
5. **AGENCJA** będzie odpowiadać na pytania klientów Firmy publikowane na Wizytówce Firmowej. **AGENCJA** uzgodni treść odpowiedzi z **KLIENTEM**, jeżeli jej zredagowanie wymaga posiadania wiedzy merytorycznej o Firmie, jej usługach lub produktach.
6. Ilość opinii jakim będzie zarządzać **AGENCJA** oraz ilość pytań, na które będzie udzielać odpowiedzi określa Specyfikacja.

§10 Dodawanie produktów i usług

1. W każdym miesiącu obsługi Wizytówki Firmowej **AGENCJA** będzie przygotowywać i publikować na niej nie mniej informacji o produktach Firmy niż wskazano we Specyfikacji.
2. Umieszczając na Wizytówce Firmowej informacje o produktach Firmy **AGENCJA** może w szczególności:

- e. dane osobowe **KLIENTA** nie podlegają decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, w rozumieniu art. 22 RODO;
 - f. podstawą prawną przetwarzania danych osobowych **KLIENTA** przez **AGENCJĘ** jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - g. odbiorcami danych **KLIENTA** będą wyłącznie podmioty, które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu **AGENCJI** jako administratora;
 - h. **KLIENT** ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz możliwości ich poprawienia, sprostowania, złożenia żądania o ograniczenie ich przetwarzania oraz o ich przeniesienie, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – prawo do żądania usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania;
 - i. **KLIENT** ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) w przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów RODO.
2. Podanie danych osobowych przez **KLIENTA** jest warunkiem zawarcia umowy.
 3. Konsekwencją niepodania danych osobowych przez **KLIENTA** jest brak możliwości zawarcia umowy.
 4. W przypadku **KLIENTÓW** będących osobą prawną postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do członków jej organów.

§25 Forma czynności prawnych

1. Zawarcie, zmiana lub rozwiązanie umowy muszą być dokonane na piśmie lub z zachowaniem Formy Dokumentowej - pod rygorem nieważności, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. Wezwania, zawiadomienia, wypowiedzenia, zgody i inne oświadczenia określone w umowie muszą być dokonane na piśmie lub z zachowaniem Formy Dokumentowej - pod rygorem nieważności.
3. Pozostałe czynności i ustalenia **STRON** mogą być dokonywane w dowolnej formie, a w szczególności z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej.

§26 Przedstawiciele

1. Osoby wskazane w Specyfikacji jako przedstawiciele **STRON** są umocowane do dokonywania wszelkich czynności związanych zawartą umową, a w szczególności do składania i przyjmowania oświadczeń woli.
2. Osoby wskazane w Specyfikacji jako koordynatorzy są umocowane tylko do dokonywania ustaleń w zakresie bieżącego wykonywania umowy.
3. **STRONY** zobowiązują się do niezwłocznego zawiadomienia drugiej **STRONY** o zmianie powyższych danych pod rygorem uznania za skuteczne:
 - a. doręczeń dokonanych z wykorzystaniem dotychczasowych danych;
 - b. ustaleń poczynionych przez dotychczasowych koordynatorów;
 - c. czynności prawnych dokonanych przez dotychczasowych przedstawicieli.

§27 Postanowienia końcowe

1. W przypadku nieważności jakichkolwiek postanowień umowy nie uchybia to ważności jej pozostałej części. Po podjęciu wiedzy w przedmiocie nieważności jakichkolwiek postanowień umowy **STRONY** niezwłocznie sporządzają do niej aneks, którym uchylą wadliwe postanowienia i zastąpią je ich nowym brzmieniem.
2. Prawa i obowiązki **STRON** określone w umowie nie mogą być przedmiotem cesji bez uprzedniej zgody drugiej **STRONY**.
3. Jako prawo właściwe dla wszystkich swoich stosunków zobowiązaniowych **STRONY** wskazują prawo polskie.
4. Umowa stanowi ostateczne oraz wyczerpujące uregulowanie kontraktowych praw oraz obowiązków **STRON** i zastępuje ona jakiegokolwiek wcześniejsze uzgodnienia dokonane w jakiegokolwiek formie przez **STRONY** w toku prowadzonych negocjacji.
5. Wszystkie ewentualne sprawy sporne **STRONY** będą się starały rozwiązać na drodze polubownej, a w razie, gdy porozumienia takiego nie da się osiągnąć spór rozstrzygać będzie właściwy rzeczowo sąd powszechny dla miejsca siedziby strony powodowej.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze **STRON**.

AGENCJI (podpis, pieczęć)

KLIENT (podpis, pieczęć)

Comment [BG15]: [Klauzula nieważności zmian bez zachowania formy pisemnej](#) zabezpiecza przed nieporozumieniami z klientem co do treści waszej umowy.

Comment [BG16]: W ważniejszych sprawach takich jak np.: odstąpienie od umowy [warto ciągle korzystać z listów poleconych](#).

Comment [BG17]: [Wybór prawa jest bardzo ważny](#) przy zawieraniu umów z klientami z innego kraju.

Comment [BG18]: [Klauzula kompleksowości](#) zabezpiecza przed twierdzeniami klienta, że umówiliście się też na coś co nie zostało ujęte w umowie.

Comment [BG19]: [Wybór sądu](#) pozwoli Ci wszcząć spór przed sądem znajdującym się możliwie najbliżej siedziby Twojej agencji.