

# Specyfikacja usługi obsługi strony w zakresie e-marketingu (dalej: Specyfikacja)

## 1. Informacje podstawowe

- 1.1. Dostawcą usługi obsługi strony w zakresie e-marketingu jest: cyber\_Folks S.A. z siedzibą w Poznaniu, Franklina Roosevelta 22, 60-829 Poznań, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000612359, REGON 364261632, NIP 7822622168, kapitał zakładowy 215 228 PLN w pełni wpłacony. (dalej: Dostawca).
- 1.2. Usługa zostaje uruchomiona na podstawie Umowy zawartej przez Dostawcę z Klientem, zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej: Regulamin Ogólny).
- 1.3. Usługa obejmuje następujące elementy:
  - 1.3.1. Prowadzenie działań w zakresie reklamy w systemie Google Ads.
  - 1.3.2. Prowadzenie działań w zakresie pozycjonowania strony www w wynikach organicznych (w wyszukiwarce google) wraz z monitorowaniem pozycji strony w Google.
  - 1.3.3. Prowadzenie technicznej obsługi strony w zakresie e-marketingu i konsultacje dla Klienta.
- 1.4. Dostawca oświadcza, iż świadczy usługi objęte Umową i Specyfikacją wyłącznie wobec podmiotów niebędących konsumentami a Klient oświadcza, iż zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Klient oświadcza, iż przysługują mu uprawnienia do korzystania z wszelkich praw własności intelektualnej objętych zlecaną usługą, w szczególności z prawa do domeny wskazanej w Umowie oraz promowanych wyrobów, usług i nazw handlowych.

## 2. Reklama w systemie Google Ads

- 2.1. W ramach Umowy Klient zleca Dostawcy wykonanie na jego rzecz usługę zarządzania kampaniami linków sponsorowanych w systemie Google Ads, zgodnie z parametrami początkowymi, określonymi w Umowie. Zarządzanie obejmuje dobór przez Dostawcę kryteriów prezentacji linków sponsorowanych, który zgodnie z posiadanym przez Dostawcę doświadczeniem pozwoli na maksymalną skuteczność realizacji wytycznych z Umowy.
- 2.2. Klient jest uprawniony do zmiany wytycznych w zakresie kampanii Ads oraz budżetu, przeznaczanego na kampanię Ads, co następuje na podstawie maila przesłanego na adres [adwords@cyberfolks.pl](mailto:adwords@cyberfolks.pl)
- 2.3. Dostawca, pod warunkiem wniesienia przez Klienta opłat wynikających z Umowy, zobowiązuje się do:
  - 2.3.1. Uruchomienia konta Ads dla Klienta lub zarządzania kontem już istniejącym po uzyskaniu od Klienta dostępu do niego;
  - 2.3.2. Utworzenia reklam tekstowych, doboru słów kluczowych i wszelkich innych parametrów kampanii Ads, zgodnie z branżowymi standardami oraz wytycznymi przekazanymi w niniejszej umowie;
  - 2.3.3. Udostępnienia Klientowi wglądu w działania na koncie, poprzez logowanie do systemu Google Ads w trybie odczytu;
  - 2.3.4. Stałego przeglądu działań i optymalizowania kampanii Ads Klienta dla uzyskiwania jak najlepszych parametrów reklamy.
- 2.4. Budżet, jakim będzie zasilone konto Ads, wynika z kwoty wpłaconej przez Klienta na poczet reklamy Ads, po potrąceniu prowizji za zarządzanie kampanią, określonej w Umowie. Budżety są ustalane przez Klienta w okresach miesięcznych. W razie braku decyzji Klienta na 14 dni przed końcem danego okresu miesięcznego przyjmuje się domniemanie, że Klient nie zmienia budżetu kampanii i Dostawca wystawi fakturę proformę na zasilenie konta Ads na kwotę taką samą, jak w miesiącu poprzedzającym. Po opłaceniu faktury proforma przez Klienta Dostawca w terminie 7 dni wystawi fakturę VAT. Nieopłacenie faktury proforma będzie traktowane jak rezygnacja z wyświetlania reklam Ads w okresie, którego dotyczyła faktura proforma.
- 2.5. Klient przyjmuje do wiadomości, że reklamy są wyświetlane zgodnie z zasadami Ads, określonymi przez firmę Google, co w szczególności oznacza aukcyjny charakter reklam. Reklama może nie wyświetlać się za każdym razem po wpisaniu danego słowa kluczowego oraz nie jest gwarantowana

konkretna pozycja reklamy. Dostawca dołoży jednak wszelkich starań, aby realizować zamierzenia Klienta, dotyczące widoczności reklam i ich pozycji w ramach dysponowania budżetem Klienta.

- 2.6. Miesięczny okres rozliczeniowy dla wyświetlania reklam jest przybliżony, ponieważ realne wykorzystanie środków może powodować, iż budżet reklamowy wyczerpie się na kilka dni przed zakończeniem miesiąca lub wystarczy na wyświetlanie reklam przez kilka dni po zakończeniu faktycznego miesiąca. Miesięczne okresy rozliczeniowe liczone są od dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez Dostawcę i nie muszą pokrywać się z miesiącami kalendarzowymi. W szczególnych wypadkach, gdyby nie udało się wykorzystać budżetu w założonym czasie – działania będą prowadzone do momentu wykorzystania wszystkich wpłaconych środków.
  - 2.7. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie usług objętych Umową, które wyniknęły z niefunkcjonowania lub nieprawidłowego funkcjonowania systemu Google Ads. W takim przypadku Dostawca zachowuje prawo do wynagrodzenia za zarządzanie kampanią za ten okres. Pozostałe, niewykorzystane w tym okresie środki budżetowe przeznaczone zostaną na świadczenie usług w pozostałej części okresu obowiązywania Umowy.
  - 2.8. Strona docelowa i oferta Klienta nie mogą pozostawać w sprzeczności z zasadami reklamowymi firmy Google. Gdyby firma Google odmówiła reklamowania strony Klienta, Dostawca ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w takim przypadku Dostawca zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Klienta wszelkich wpłaconych środków, które nie zostały wykorzystane na zasilenie konta reklamowego w systemie Ads, bez konieczności zapłaty kary umownej przez Klienta.
- 3. Pozycjonowanie w wynikach organicznych Google**
- 3.1. W ramach pozycjonowania Klient zleca Dostawcy usługę pozycjonowania w/w serwisu w wyszukiwarce Google.pl. Pozycjonowanie polega na działaniu zmierzającym do ukazywania linku do strony www Klienta (pod adresem określonym w Umowie), jak najwyżej w wynikach wyszukiwania Google.pl, po wpisaniu słów kluczowych, podanych przez Klienta w Umowie oraz przesłanych drogą elektroniczną.
  - 3.2. Klient oświadcza, że w terminie maksymalnie do 7 dni roboczych, licząc od dnia podpisania Umowy, udostępni Dostawcy aktualny dostęp do serwera FTP lub/i także - jeżeli istnieje - do CMS, do których Dostawca będzie miał pełny dostęp, wraz ze wszystkimi wymaganymi uprawnieniami, w całym okresie obowiązywania Umowy. Nieprzekazanie ww. dostępu, w terminie określonym w niniejszym podpunkcie, zobowiązuje Klienta do samodzielnego wprowadzenia zmian przekazanych przez Dostawcę, w terminie 10 dni roboczych licząc od dnia upływu terminu przekazania dostępu do serwera FTP/CMS.
  - 3.3. Dostawca monitoruje stronę Klienta pod kątem miejsca w wynikach wyszukiwania. Wyszukiwania dla celów monitorowania i rozliczania mają charakter automatyczny i są prowadzone tak, jakby prowadził je niezalogowany użytkownik wyszukiwarki Google.
  - 3.4. Jeżeli osiągnięto pozycję danej frazy na pierwszej stronie wyników wyszukiwania Klient jest zobowiązany do dokonywania cyklicznych comiesięcznych opłat z dołu, na podstawie faktur VAT wystawianych z 14 dniowym terminem płatności. Opłata za każdą frazę będzie uzależniona od pozycji danej frazy każdego dnia miesiąca i naliczana będzie w ten sposób, że codziennie zostanie naliczona 1/30 część opłaty miesięcznej za każdą frazę, o ile po jej wpisaniu link do strony pojawił się na pierwszym ekranie wyników wyszukiwania w wyszukiwarce Google.pl. Suma codziennych częściowych opłat dla każdej frazy w obrębie miesiąca stanowić będzie należną opłatę miesięczną, z tytułu świadczonej usługi pozycjonowania, którą zostanie obciążony Klient.
  - 3.5. W ramach wyników wyszukiwania w wyszukiwarce Google.pl wliczane będą wszystkie naturalne i bezpłatne wyniki wyszukiwania – wliczają się w to Mapki Google, Snippets wyszukiwania oraz wszystkie nowości, które może wprowadzić Google w czasie trwania Umowy. Reklamy Ads nie są brane pod uwagę podczas sprawdzania pozycji.
  - 3.6. Klient będzie otrzymywał drogą elektroniczną raporty z pozycjonowania nie rzadziej niż raz w tygodniu. Każdorazowo wysłany raport dotyczy dnia, w którym zostanie wygenerowany.
  - 3.7. Czas doprowadzenia strony www do określonego Umową zakresu miejsc w wynikach może się różnić i jest związany z wieloma czynnikami, między innymi wiekiem domeny, konkurencyjnością w obrębie słów kluczowych, treściami na stronie www.
  - 3.8. Klient akceptuje fakt, że usługa może wymagać ingerencji Dostawcy w kod źródłowy strony www i w związku z tym faktem Klient upoważnia Dostawcę do dokonywania zmian w zakresie kodu

źródłowego na bieżąco, a Dostawca oświadcza, że dołoży starań, by ingerencja ta nie zmieniała wyglądu strony www lub zmieniła go nieznacznie.

3.9. Klient zobowiązuje się do zawiadomienia Dostawcy o zamiarze wprowadzania jakichkolwiek zmian w kodzie źródłowym strony www i zobowiązuje się do ich wprowadzenia po uzyskaniu potwierdzenia Dostawcy, że zmiany te nie wpłyną negatywnie na pozycję linków do strony www w wyszukiwarce.

3.10. Klient zobowiązuje się do niewykonywania pozycjonowania strony www we własnym zakresie oraz do powiadomienia Dostawcy o fakcie pozycjonowania strony www przez inne firmy pozycjonujące.

3.11. Klient zobowiązuje się do nieumieszczania kopii pozycjonowanej strony www pod wieloma adresami internetowymi. W wypadku istnienia kopii strony www pod wieloma adresami Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Dostawcy w celu uniknięcia zduplikowania zawartości serwisu w Internecie.

3.12. Klient zobowiązuje się do dokonywania zmian w swojej stronie www według wskazówek wskazanych przez Dostawcę. Zmiany te mogą być niezbędne dla skutecznego pozycjonowania, a odmowa ich wprowadzenia będzie traktowana tak, jak rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta z obowiązkiem zapłaty kary umownej, o której mowa w pkt 5.12.

3.13. Klient ma prawo zmienić zakres pozycjonowanych fraz nie częściej niż raz na 3 miesiące. Początkowy zakres pozycjonowanych fraz wynika z zawartej Umowy. Ta zmiana nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. Klient zobowiązuje się poinformować Dostawcę o tej zmianie za pomocą poczty elektronicznej, wiadomość musi być wysłana z autoryzowanego adresu poczty e-mail Klienta.

3.14. Opłata za pozycje jest niezależna od ewentualnych działań osób trzecich – każdorazowo wynagrodzenie Dostawcy jest należne, jeśli wynika to z pozycji osiągniętych przez pozycjonowaną stronę www, po wpisaniu fraz w wyszukiwarkę Google.

3.15. W celu umożliwienia Dostawcy prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, Klient oświadcza, że:

a) w okresie obowiązywania Umowy nie będzie tworzył serwisów internetowych, na których zostaną zastosowane identyczne treści, co treści na stronie internetowej, będącej przedmiotem pozycjonowania na mocy Umowy, oraz nie będzie zamawiał tworzenia takich serwisów internetowych u osób trzecich. W przypadku, o których mowa w niniejszym punkcie, Klient zastosuje się do wytycznych Dostawcy, zmierzających do usunięcia skutków swojego działania.

b) podczas obowiązywania Umowy Klient zobowiązuje się konsultować z Dostawcą zmiany (dokonywane zarówno samodzielnie przez Klienta jak i przez osoby trzecie, którym zlecił ich wykonanie), wprowadzane na stronie internetowej w obszarze kodu, który podlegał optymalizacji oraz jest newralgiczny dla procesu pozycjonowania. Za zmiany, które są newralgiczne dla pozycjonowania Wykonawca uznaje:

- wszelkie zmiany wprowadzane w sekcji head strony internetowej,
- wszelkie przekierowania,
- zmiany struktury i budowy strony internetowej (też kategorii),
- wszelkie zmiany związane z adresem URL,
- wszelkie zmiany domeny.

O zamiarze dokonania zmiany i jej rodzaju Klient zobowiązany jest zawiadomić Dostawcę i uzyskać jego zgodę na dokonanie tej zmiany. Jeżeli na skutek dokonywanych przez Klienta zmian, strona internetowa straci pozycję w pierwszych dziesięciu wynikach wyszukiwania, wówczas Klient jest zobowiązany ponieść opłatę w wysokości 50% maksymalnej miesięcznej opłaty, w przypadku oferty „abonament + efekt”.

#### 4. **Techniczna obsługa strony w zakresie e-marketingu i konsultacji dla Klienta**

4.1. W ramach świadczenia usług objętych niniejszą Umową i Specyfikacją Dostawca zapewnia wykonywanie drobnych czynności technicznych, związanych z optymalizacją strony www, instalacją, aktualizacją i weryfikacją poprawności kodów śledzących w zakresie e-marketingu oraz gotowość do udzielania Klientowi konsultacji w zakresie reklamy Ads, pozycjonowania strony www oraz prac redakcyjnych na stronie internetowej w odniesieniu do prowadzonych dla niego działań.

4.2. Klient jest zobowiązany do przekazania Dostawcy wszelkich danych, umożliwiających modyfikację kodu strony www, w tym danych dostępowych FTP (dotyczy usług pozycjonowania), w ciągu 7 dni licząc od dnia zawarcia Umowy, pod rygorem uznania Umowy za rozwiązaną bez zachowania okresu

wypowiedzeniem z przyczyn leżących po stronie Klienta z konsekwencją zapłaty przez Klienta kary umownej, o której mowa w pkt 5.12. W razie zmiany danych dostępowych FTP Klient niezwłocznie zobowiązuje się przekazać Dostawcy te dane pod tym samym rygorem jak w zdaniu poprzedzającym. Nieprzekazanie danych dostępowych nie zwalnia Klienta z obowiązku ponoszenia opłat za obsługę strony www i gotowość Dostawcy do konsultacji.

- 4.3. Klient akceptuje fakt, iż podczas obsługi strony www w zakresie e-marketingu jego aktywny udział jest niezbędny i może wiązać się z koniecznością dokonania pewnych czynności edycyjnych w odniesieniu do strony www.
- 4.4. W zakresie określonym jako drobne czynności techniczne zawarte w abonamencie rozumie się:
  - 4.4.1. dodanie pojedynczej informacji o charakterze aktualności na stronę,
  - 4.4.2. dodanie podstrony na stronę,
  - 4.4.3. aktualizacja informacji zawartych na podstronach (w zakresie do jednej godziny w miesiącu),
  - 4.4.4. optymalizacja strony pod kątem wymagań Google, tj. implementacja odpowiednich metatagów, mapy strony, obsługa pliku robots.txt itp.,
  - 4.4.5. dodanie kodu Google Analytics,
  - 4.4.6. dodanie strony do systemu Google Webmaster Tools (GWT),
  - 4.4.7. dodanie kodu konwersji,
  - 4.4.8. dodanie kodu remarketingowego,
  - 4.4.9. dodanie kodów śledzących zdarzenia o charakterze on-click, na przykład śledzenie pobrania określonego pliku ze strony,
  - 4.4.10. inne drobne czynności, o ile zostanie to uzgodnione obustronnie drogą elektroniczną.
- 4.5. Drobne czynności techniczne są wykonywane na zlecenie Klienta, w zakresie z Klientem uzgodnionym.
- 4.6. W ramach przedmiotu Umowy, Dostawca gwarantuje bezpłatne przekazanie Klientowi wytycznych do optymalizacji strony internetowej Klienta, jak również 1godzinę miesięcznie (bez dodatkowej opłaty w tym zakresie) wdrożenia optymalizacji, przeprowadzanego zgodnie z wytycznymi przygotowanymi przez Dostawcę. Za każdą kolejną, dodatkową 1 godzinę konsultacji i pracy Dostawcy, związanej z wdrożeniem optymalizacji strony internetowej Klienta, na zlecenie Klienta, Klient zobowiązany będzie uiszczyć wynagrodzenie w wysokości 99,00 zł netto/roboczogodzinę. Wynagrodzenie w takim wypadku płatne będzie na podstawie faktury proforma, która zostanie wystawiona przez Dostawcę po oszacowaniu ilości roboczogodzin koniecznych do wdrożenia optymalizacji strony internetowej Klienta. Zapłata wynagrodzenia wskazanego na fakturze proforma jest podstawą do podjęcia przez Dostawcę prac, związanych z wdrożeniem optymalizacji strony internetowej Klienta.

## 5. Postanowienia końcowe

- 5.1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Specyfikacji oraz Umowie stosuje się Regulamin Ogólny. W razie odmiennych postanowień Umowy z niniejszą Specyfikacją oraz Regulaminem Ogólnym wiążące są kolejno postanowienia Umowy, w drugiej kolejności Specyfikacji, a w trzeciej Regulaminu Ogólnego.
- 5.2. Umowę wraz z niniejszą Specyfikacją przedstawioną drogą elektroniczną uważa się za zawartą po wniesieniu przez Klienta pierwszej wpłaty.
- 5.3. Dostawca ma prawo uznawania wszystkich poleceń i wytycznych, przesłanych z adresu e-mail określonego jako kontaktowy adres e-mail Klienta, jako autoryzowane dyspozycje Klienta.
- 5.4. Płatności za usługi będą dokonywane na podstawie dokumentów wystawionych zgodnie z zawartą Umową oraz niniejszą Specyfikacją i Regulaminem Ogólnym.
- 5.5. Wszystkie podane w Umowie ceny są cenami netto i powiększone zostaną o należny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatek od towarów i usług (VAT). Opłaty będą wnoszone wyłącznie w formie przelewów lub za pomocą elektronicznego systemem płatności.
- 5.6. Brak terminowej płatności uprawnia Dostawcę – po wcześniejszym wezwaniu i bezskutecznym upłynięciu wyznaczonego w nim ostatecznego terminu do zapłaty – do zawieszenia świadczenia usług, w okresie istnienia zaległości.
- 5.7. Jeśli opóźnienie w płatnościach przekracza 90 dni to Wykonawca ma prawo do rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta ze skutkiem natychmiastowym. W takim wypadku Dostawca informuje Klienta o rozwiązaniu Umowy, drogą elektroniczną na adres e-mail określony w Umowie jako adres e-mail Klienta lub inny autoryzowany adres e-mail Klienta.

- 5.8. Po upływie okresu określonego w Umowie, w razie braku informacji o chęci zakończenia współpracy, wyrażonego za pomocą poczty elektronicznej, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony.
- 5.9. Klient i Dostawca uprawnieni są do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieoznaczony w każdym czasie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga pod rygorem nieważności formy pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 5.10. W przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony przez Klienta lub przez Dostawcę z przyczyn leżących po stronie Klienta, Dostawca ma prawo do naliczenia kary umownej, o której mowa w pkt 5.12.
- 5.11. Wysokość kary umownej w razie rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony przez Klienta lub przez Dostawcę z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem okresu na jaki została zawarta, wynosi nie więcej niż 75% miesięcznej opłaty, który określony został w Umowie, za każdy miesiąc, w którym usługa byłaby świadczona, gdyby Umowa nie została wcześniej rozwiązana.
- 5.12. Zapłata kar umownych będzie następowała na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Dostawcę z zachowaniem 14 dniowego terminu płatności.
- 5.13. Dostawca zastrzega sobie prawo do niewykonania lub wstrzymania świadczenia usług oraz do wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta, jeśli Klient nie ma praw do posługiwania się podaną w Umowie domeną wskazującą na pozycjonowaną stronę www lub utraty serwisu z powodu niedziałania usługi hostingowej.
- 5.14. Z tytułu niewykonania lub wstrzymania świadczenia usług z powodów podanych w pkt 5.13 Klientowi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek opłat z tytułu zwartej Umowy.
- 5.15. W przypadku ewentualnych sporów powstałych w związku z Umową kierowanych na drogę postępowania sądowego, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.
- 5.16. Niniejsza Specyfikacja oraz Regulamin Ogólny są podane do publicznej wiadomości w serwisie [www.cyberfolks.pl](http://www.cyberfolks.pl). Klient oświadcza, iż zapoznał się ze Specyfikacją i Regulaminem Ogólnym i je akceptuje.
- 5.17. Specyfikacja obowiązuje dla umów zawieranych od dnia
- 5.18. Określenia pisane dużą literą a niezdefiniowane w Specyfikacji mają znaczenie nadane im w Regulaminie Ogólnym.