

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

§1 INFORMACJE PODSTAWOWE

1. Dostawcą usługi obsługi strony w zakresie e-marketingu jest cyber_Folks S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. 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 0000685595, REGON 367731587, NIP 7792467259, kapitał zakładowy 283.600,00 złotych w całości wpłacony (dalej: Dostawca).
2. Dostawca oświadcza, iż świadczy usługi objęte Umową i Specyfikacją wyłącznie wobec podmiotów niebędących Konsumentami, a Klient oświadcza, iż Umowa ma dla niego charakter zawodowy i zawiera w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. 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.
4. Usługa zostanie uruchomiona na podstawie Umowy zawartej zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej: Regulamin Ogólny).
5. Usługa dotyczy wyłącznie elementów zawartych w wybranej przez Klienta ofercie Dostawcy.
6. Elementy, które może zawierać Usługa:
 - a) Prowadzenie działań w zakresie reklamy w systemie Google Ads.
 - b) Prowadzenie działań w zakresie pozycjonowania strony www w wynikach organicznych (w wyszukiwarce Google) wraz z monitorowaniem pozycji strony w Google.
 - c) Prowadzenie technicznej obsługi strony w zakresie e-marketingu i konsultacje dla Klienta
7. Określenia pisane dużą literą użyte Specyfikacji, a w niej nie zdefiniowane, mają znaczenie nadane im w Regulaminie ogólnym.

§2 REKLAMA W SYSTEMIE GOOGLE ADS

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 Zamówieniu. 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. Klient jest uprawniony do zmiany wytycznych w zakresie kampanii Ads oraz budżetu przeznaczonego na kampanię Ads, co następuje na podstawie maila przesłanego na adres adwords@cyberfolks.pl.
3. Dostawca, pod warunkiem wniesienia przez Klienta opłat wynikających z Zamówienia, zobowiązuje się do:
 - a) Uruchomienia konta Ads dla Klienta lub zarządzania kontem już istniejącym po uzyskaniu od Klienta dostępu do niego;
 - b) Utworzenia reklam tekstowych, doboru słów kluczowych i wszelkich innych parametrów kampanii Ads, zgodnie z branżowymi standardami oraz wytycznymi przekazanymi w niniejszej umowie;
 - c) Udostępnienia Klientowi wglądu w działania na koncie, poprzez logowanie do systemu Google Ads w trybie odczytu;
 - d) Stałego przeglądu działań i optymalizowania kampanii Ads Klienta dla uzyskiwania jak najlepszych parametrów reklamy.
4. Budżet, jakim będzie zasilone konto Ads, wynika z kwoty wpłaconej przez Klienta na poczet reklamy Ads, po potrąceniu prowizji za zarządzanie kampanią, określonej na Proformie. 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 Proformę na zasilenie konta Ads na kwotę taką samą, jak w miesiącu poprzedzającym. Nieopłacenie Proformy będzie traktowane jak rezygnacja z wyświetlania reklam Ads w okresie, którego dotyczyła Proforma.

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.
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.
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 do czasu ich wykorzystania.
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.

§3 POZYCJONOWANIE W WYNIKACH ORGANICZNYCH GOOGLE

1. W ramach pozycjonowania Klient zleca Dostawcy usługę pozycjonowania ustalonego w Zamówieniu adresu strony www w wyszukiwarce Google.pl. Pozycjonowanie polega na działaniu zmierzającym do tego, aby po wpisaniu określonych słów kluczowych, link do strony www Klienta ukazywał się jak najwyżej w wynikach wyszukiwania Google.pl. Słowa kluczowe o których mowa w zdaniu poprzednim przesłane będą przez Klienta na adres e-mail: pozycjonowanie@cyberfolks.pl przed rozpoczęciem procesu pozycjonowania.
2. Klient oświadcza, że w terminie maksymalnie do 7 dni roboczych, licząc od dnia zawarcia 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. dostępów, w terminie określonym w niniejszym ustępie, zobowiązuje Klienta do samodzielnego wprowadzenia zmian przekazanych przez Dostawcę, w terminie 10 dni roboczych licząc od dnia upływu terminu przekazania dostępów do serwera FTP/CMS. Wskazane dane należy przesłać na adres e-mail pozycjonowanie@cyberfolks.pl.
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.
4. Realizacja usługi następuje po opłaceniu Proformy. Dostawca prześle Klientowi Proformę na adres e-mail podany w Zamówieniu lub inny autoryzowany, co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.
5. Brak płatności za Proformę powoduje przerwanie ciągłości świadczenia usługi pozycjonowania. Możliwe jest wznowienie usługi pozycjonowania w ciągu 7 dni od dnia zakończenia świadczenia usługi pozycjonowania, poprzez dokonanie płatności za Proformę i przesłanie dyspozycji na adres e-mail pozycjonowanie@cyberfolks.pl. Dostawca poinformuje Klienta w przypadku gdy wznowienie usługi pozycjonowania nie będzie możliwe. Wznowienie usługi pozycjonowania będzie traktowane jak gdyby Klient zawarł Umowę w okresie wskazanym na Proformie.
6. W ramach wyników wyszukiwania w wyszukiwarce Google.pl wliczane będą wszystkie naturalne i bezpłatne wyniki wyszukiwania – wliczają się w to Mapki Google, Snippet wyszukiwania oraz wszystkie nowości, które może wprowadzić Google w czasie trwania Umowy. Reklamy Ads nie są brane pod uwagę podczas sprawdzania pozycji.
7. Klient będzie otrzymywał drogą elektroniczną raporty z pozycjonowania nie rzadziej niż raz w tygodniu. Każdorazowo wysłany raport dotyczy dnia, w którym zostanie wygenerowany.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, iż miejsce w wynikach wyszukiwania po danym słowie kluczowym jest związane z wieloma czynnikami, między innymi z wiekiem domeny, konkurencyjnością w obrębie słów kluczowych, treściami na stronie.
9. 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.
10. 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.
11. Klient zobowiązuje się do niewykonywania pozycjonowania strony www we własnym zakresie oraz do powiadomienia Dostawcy o fakcie pozycjonowania strony www przez inne firmy pozycjonujące.

12. 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.
13. Klient zobowiązuje się do dokonywania zmian na swojej stronie www według wskazówek wskazanych przez Dostawcę. Zmiany te mogą być niezbędne dla skutecznego pozycjonowania.
14. W celu umożliwienia Dostawcy prawidłowej realizacji usługi pozycjonowania, 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 którym 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.
15. O zamiarze dokonania zmiany i jej rodzaju Klient zobowiązany jest zawiadomić Dostawcę i uzyskać jego zgodę na dokonanie tej zmiany.

§4 TECHNICZNA OBSŁUGA STRONY W ZAKRESIE E-MARKETINGU I KONSULTACJI DLA KLIENTA

1. W ramach świadczenia usług objętych Umową i Specyfikacją Dostawca zapewnia wykonywanie drobnych czynności technicznych.
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.
3. W razie zmiany danych dostępowych FTP Klient niezwłocznie zobowiązuje się przekazać Dostawcy te dane.
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wyniki realizacji usługi w przypadku niewywiązania się Klienta z zapisów ust. 2. i ust. 3.
5. 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.
6. W zakresie określonym jako drobne czynności techniczne zawarte w abonamencie rozumie się:
 - a) dodanie pojedynczej informacji o charakterze aktualności na stronę;
 - b) dodanie podstrony na stronę;
 - c) aktualizacja informacji zawartych na podstronach (w zakresie do jednej godziny w miesiącu);
 - d) optymalizacja strony pod kątem wymagań Google, tj. implementacja odpowiednich metatagów, mapy strony, obsługa pliku robots.txt itp.;
 - e) dodanie kodu Google Analytics;
 - f) dodanie strony do systemu Google Search Console (GSC);
 - g) dodanie kodu konwersji;
 - h) dodanie kodu remarketingowego;
 - i) inne drobne czynności, o ile zostanie to uzgodnione obustronnie drogą elektroniczną.
7. Drobne czynności techniczne są wykonywane na zlecenie Klienta, w zakresie z Klientem uzgodnionym.
8. W ramach przedmiotu Umowy, Dostawca gwarantuje bezpłatne przekazanie Klientowi wytycznych do optymalizacji strony internetowej Klienta, jak również ustaloną w pakiecie ilość godzin miesięcznie prac webmasterskich. Za każdą kolejną, dodatkową 1 godzinę konsultacji i pracy Dostawcy, związanej ze zmianami na stronie Klienta na zlecenie Klienta, Klient zobowiązany będzie uiścić wynagrodzenie za roboczogodzinę zgodnie z Cennikiem lub ustalone indywidualnie. Wynagrodzenie w takim wypadku płatne będzie na podstawie Proformy, która zostanie wystawiona przez Dostawcę po oszacowaniu ilości roboczogodzin koniecznych do wdrożenia optymalizacji strony internetowej

Klienta. Zapłata wynagrodzenia wskazanego na Proformie jest podstawą do podjęcia przez Dostawcę prac, związanych z wdrożeniem optymalizacji strony internetowej Klienta.

§5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Specyfikacji stosuje się Regulamin Ogólny. W razie odmiennych postanowień oferty Dostawcy, Specyfikacji oraz Regulaminu Ogólnego wiążące są kolejno postanowienia oferty Dostawcy, w drugiej kolejności Specyfikacji, a w trzeciej Regulaminu Ogólnego.
2. Dostawca ma prawo uznawania wszystkich poleceń i wytycznych, przesłanych z adresu e-mail określonego w Zamówieniu Klienta lub innego autoryzowanego, jako dyspozycje Klienta.
3. Płatności za usługi będą dokonywane na podstawie Proform wystawionych zgodnie z Zamówieniem.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo do niewykonania lub wstrzymania świadczenia usług, jeśli Klient nie ma praw do posługiwania się wskazaną w Zamówieniu domeną wskazującą na pozycjonowaną stronę www lub w przypadku utraty serwisu z powodu niedziałania usługi hostingowej.
5. Niniejsza Specyfikacja oraz Regulamin Ogólny są podane do publicznej wiadomości na Stronie internetowej Dostawcy tj. www.cyberfolks.pl. Klient oświadcza, iż zapoznał się ze Specyfikacją i Regulaminem Ogólnym i je akceptuje.