

СОГЛАШЕНИЕ «ОБ ИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАННОСТЕЙ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ»

Настоящее Соглашение о предоставлении услуг (именуемый в дальнейшем «Соглашение») заключен между компанией ревиZorro (именуемая в дальнейшем «Компания») и «Тайным покупателем».

Компания и «Тайный покупатель» также именуется каждый в отдельности как «Сторона», а совместно – «Стороны».

С учетом нижеизложенных взаимных обещаний, указанные выше стороны заключили настоящее Соглашение о следующем:

Определения

- (а) «Анкета» – форма оценки, принятая Компанией, содержащая список критериев оценки.
- (б) «Заполненная анкета» – анкета, в которой «Тайный покупатель», с помощью системы критериев оценки, указывает в числовых значениях выполнение или невыполнение персоналом Компании элементов стандартов услуг, утвержденных Компанией. В готовой анкете должны быть заполнены все необходимые для заполнения поля и внесены все необходимые комментарии. Форма анкеты должна быть заполнена верно и в логической последовательности.
- (в) «Сеть торговых точек» (именуемых в дальнейшем – «Локация») – спектр всех торговых точек и/или точек предоставления услуг (торговая точка и/или точка предоставления услуг), в которых «Тайный покупатель» производит мониторинг в соответствии с Соглашением.
- (г) «Услуги» – процесс оценки качества обслуживания клиентов в Сети торговых точек (Локациях) для определения того, выполняет или не выполняет персонал Сети торговых точек (Локации) свои обязанности в соответствии с элементами стандартов обслуживания. Такая оценка будет осуществляться путем посещения соответствующих торговых точек/Локаций, общения с персоналом Локации, покупки товаров (услуг), предлагаемых в Локации, проверки качества обслуживания, опроса и т.д. без уведомления персонала Локации о цели и последствиях таких действий, а также аналитической обработки оценок, сделанных «Тайным покупателем», согласно соответствующей Анкете.
- (д) «Оценка»/«Визит» – визит, сделанный «Тайным покупателем» в Локацию в соответствии с Анкетой и всеми условиями Задания.
- (е) «Кандидат» – лицо, подавшее заявку на выполнение заданий в качестве «Тайного покупателя».
- (ж) «Задание» – задание для «Тайного покупателя» на предоставление Услуг от имени Компании, которое включает в себя все обучающие материалы, конкретные условия выполнения проекта на Сайте или по электронной почте.
- (з) «Конфиденциальная информация» – это вся информация, принадлежащая Компании или Клиенту, полученная и/или ставшая известная в ходе предоставления Услуг для целей реализации соответствующих проектов и выполнения Заданий в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

1. Преамбула

- (а) Кандидат должен правильно и целиком заполнить все обязательные поля в онлайн-регистрационной форме. Компания имеет право отклонить регистрационную форму, а также отменить регистрацию в любое время и без указания причины. Кандидат должен быть не младше 18 (восемнадцати) лет и иметь законное право на заключение юридически

обязательного соглашения о предоставлении услуг. В случае отклонения регистрации настоящее соглашение автоматически теряет свою юридическую силу.

(б) Регистрация Кандидата не подразумевает предложение Услуг “Тайному покупателю”. Компания не обязана предлагать Услуги “Тайному покупателю”. “Тайный покупатель” полностью свободен/свободна выбирать любые Услуги. Компания размещает Запросы на задания на Сайте clients.revizorro-people.ru, к которому “Тайный покупатель” имеет доступ с помощью логина и пароля, и по электронной почте. С юридической точки зрения принятие Соглашения Тайным покупателем на Сайте приравнивается к его собственноручному подписанию.

(в) Конкретный список Услуг, сеть торговых точек (Локаций), временной график посещений, количество Оценок и другие дополнительные условия указываются в Задании.

(г) КОМПАНИЯ ВПРАВЕ ЗАБЛОКИРОВАТЬ ИЛИ УДАЛИТЬ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ И/ИЛИ ЛЮБОЙ КОНТЕНТ ИЛИ ИНФОРМАЦИЮ, ОПУБЛИКОВАННУЮ НА САЙТЕ В БУДУЩЕМ БЕЗ КАКИХ–ЛИБО ОГРАНИЧЕНИЙ.

2. Характер работы

(а) Конкретное Задание отправляется Тайному Покупателю Компанией на его Личный электронный почтовый ящик, указанный при регистрации на сайте www.revizorro-people.ru. Тайный покупатель должен понимать и знать сценарий визита, обязательные для визита элементы /доказательства/ артефакты и поставленные вопросы.

(б) Если “Тайный покупатель” по какой–либо причине не может завершить Задание, он обязан немедленно сообщить об этом Компании. “Тайный покупатель” не имеет права передавать Задание третьему лицу, если это не согласовано заранее в четкой форме с Компанией.

(в) “Тайный покупатель” должен провести Оценку и передать Компании заполненную Анкету в соответствии с Заданием, а также предоставить Компании артефакты в точные сроки, определенные в Задании.

(г) “Тайный покупатель” должен проводить и заполнять все Оценки и Анкету в полном объеме, аккуратно, честно и объективно, а также в соответствии с Заданием, после чего предоставить их Компании в течение срока, указанного в Задании.

(д) “Тайный покупатель” обязан немедленно уведомить Компанию, если он/она по какой–либо уважительной причине не может сделать Оценку.

(е) “Тайный покупатель” обязан своевременно отвечать на звонки и электронные сообщения, а также по требованию Компании предоставить скан удостоверения личности или паспорта; скан личного фото; скан действующего сертификата налогового резидентства, кроме того в случае если Тайный Покупатель является предпринимателем – скан сертификата, подтверждающего, что Тайный Покупатель ведет предпринимательскую деятельность.

(ж) “Тайный покупатель” принимает на себя ответственность за любые убытки, включая потерю бизнеса, которые могут возникнуть из преднамеренной подделки и/или действий “Тайного покупателя”, а также любых неправомерных действий, вытекающих из и/или в связи с условиями настоящего Соглашения и порученными Услугами согласно законодательству.

(з) “Тайный покупатель” не должен делать какие–либо Оценки до тех пор, пока он/она не прочтет каждый отдельный вопрос Анкеты и каждый пункт инструкций, предоставленных компанией –поставщиком услуг «Тайного покупателя», а также до тех пор, пока его/ее кандидатура не будет одобрена Компанией по электронной почте или на Сайте – <https://clients.revizorro-people.ru>.

(и) “Тайный покупатель” должен/должна согласиться соблюдать Кодекс MSPA профессионального руководства и соглашения по этике для ПОКУПАТЕЛЕЙ (<http://www.mspa-eu.org/en/ethics.html>).

(й) “Тайный покупатель” должен воздерживаться от искажения фактов и подделывания Анкеты (фальсификация), а также соблюдать сроки проведения Оценки, установленные Компанией.

(к) “Тайный покупатель” не должен контактировать с клиентом напрямую без предварительного согласования с Компанией.

(л) По настоящему Соглашению “Тайный покупатель” не имеет права на какую-либо иную, неопределенную в Задании, компенсацию в какой-либо форме или какого-либо характера.

(м) “Тайный покупатель” не должен создавать конфликтных ситуаций, которые могут привлечь внимание во время Оценки, кроме случаев, определенных в Задании и предварительно согласованные с Компанией.

(н) “Тайный покупатель” не должен приступать к выполнению задания, пока “Тайный покупатель” не получит особые инструкции от Компании на Сайте или по электронной почте.

(о) “Тайный покупатель” не должен выполнять визиты в точки, принадлежащие к той же сфере деятельности, в которой работает “Тайный покупатель” (а также его/ее семья, родственники, друзья).

(п) “Тайный покупатель” берет на себя ответственность хранить в надежном месте любые записи или копии всех документов, связанных с предоставлением Услуг в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со времени выполнения Задания.

3. Вознаграждение Тайного покупателя

(а) В обмен на Услуги, предоставляемые “Тайным покупателем” по настоящему Соглашению, вознаграждение “Тайного покупателя” в полном объеме состоит из определенной фиксированной суммы за Услуги, которая согласовывается Сторонами в Задании.

(б) Выплата вознаграждения осуществляется в порядке и в сроки, определенные в Задании.

(в) “Тайный покупатель” принимает условия выплаты вознаграждения.

(г) “Тайный покупатель” несет полную ответственность за платежные реквизиты, которые он/она указывает как на Сайте, по электронной почте, так и в настоящем Соглашении. Если реквизиты “Тайного покупателя” указаны неверно, Компания не обязана осуществлять повторное перечисление вознаграждения “Тайному покупателю”.

4. Характер отношений

(а) Стороны соглашаются и признают, что “Тайный покупатель” выступает в отношении Компании в качестве независимого подрядчика. Ни с какой целью “Тайный покупатель” не будет считаться сотрудником Компании.

(б) “Тайный покупатель” несет ответственность за оплату своих налогов и взносов на государственное социальное страхование в связи с какими-либо платежами, полученными за Услуги, оказанные по настоящему Соглашению.

(в) “Тайный покупатель” признает, что при оказании услуг по настоящему Соглашению “Тайный покупатель” будет рассматриваться в качестве независимого подрядчика (а не наемного сотрудника) в целях взыскания государственных, региональных и местных налогов, при этом он несет единоличную ответственность за все обязательства по подаче документов и оплате, связанные с такими налогами, включая налог на социальное страхование и налог на

индивидуальных предпринимателей, но не ограничиваясь ими, и не имеет права на страховые выплаты по безработице, если выплата компенсации по безработице не обеспечена самим «Тайным покупателем» или какой-либо другой организацией.

(г) «Тайный покупатель» согласен/согласна и признает, что его/ее личные данные будут включены в базу данных «Тайных покупателей» Компании с целью обработки таких личных данных, а также, что такие данные будут содержать его/ее личную информацию.

5. Неразглашение информации

(а) «Тайный покупатель» не имеет права разглашать или раскрывать во время оказания Услуг информацию о том, что он/она является «Тайным покупателем» (или же «Секретный покупатель», «Оценщик качества обслуживания клиентов» или тому подобное).

(б) «Тайный покупатель» не имеет права разглашать, полностью или частично, какую-либо конфиденциальную или служебную информацию, или информацию, принадлежащую Компании или клиенту, какому-либо лицу, фирме, корпорации, ассоциации или другой организации, которая стала известной ему/ей в ходе выполнения Соглашения, по какой-либо причине или с какой-либо целью без четкого письменного согласия лица, которому такая информация принадлежит.

(в) «Тайный покупатель» не должен разглашать какие-либо жалобы на клиентские торговые организации, Тайных покупателей или поставщиков услуг тайных покупателей с помощью каких-либо средств массовой информации.

(г) «Тайный покупатель» не должен сообщать свой логин или пароль какой-либо третьей стороне, или позволять третьей стороне производить работу под своим аккаунтом.

6. Заявления и гарантии Сторон

(а) Компания гарантирует использование любой информации, полученной от «Тайного покупателя», включая личные данные «Тайного покупателя», исключительно в целях выполнения настоящего Соглашения.

(б) «Тайный покупатель» гарантирует Компании, что на момент заключения данного Соглашения его/ее возраст составляет не менее 18 (восемнадцати) лет, и он/она имеет законное право на заключение Соглашения о предоставлении услуг.

(в) «Тайный покупатель» гарантирует, что он/она не будет выполнять какие-либо визиты в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, что может отрицательно повлиять на поведение «Тайного покупателя».

(г) «Тайный покупатель» заявляет, что он/она не является, и в течение срока действия настоящего Соглашения не будет становиться, стороной какого-либо соглашения, или не будет подлежать выполнению какого-либо обязательства, которое может помешать «Тайному покупателю» выполнять надлежащим образом и соблюдать условия настоящего Соглашения.

(д) «Тайный покупатель» гарантирует, что в случае разглашения, полностью или частично, конфиденциальной информации возместит Компании убытки, причиненные таким разглашением.

7. Невыполнение Соглашения. Ответственность Сторон

(а) Если Стороны не выполняют условия настоящего Соглашения, виновная сторона будет нести ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(б) Если «Тайный покупатель» нарушает сроки предоставления Услуг, Компания не примет и не будет оплачивать соответствующие Услуги.

(в) В случае невыполнения “Тайным покупателем” каких–либо требований, инструкций, задач, связанных с Заданием, по какой–либо причине, Компания сохраняет за собой право принять решение о выплате вознаграждения или его изъятии.

(г) Сторона, виновная в разглашении конфиденциальной информации, обязана возместить убытки, причиненные таким разглашением, стороне, права которой были нарушены.

(д) В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения Тайным Покупателем своих обязательств (Задания) по настоящему Соглашению, Компания имеет право заблокировать или удалить учетную запись Тайного Покупателя с аннулированием общей суммы вознаграждения Тайного Покупателя.

(е) В случае ненадлежащего выполнения Тайным Покупателем своих обязательств (Задания) по настоящему Соглашению, в том числе в случае нарушения дат проведения проверок, фальсификации, Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке удержать сумму в размере от 50 % (пятидесяти процентов) до 100% (ста процентов) от общей суммы вознаграждения Тайного Покупателя за каждый такой случай.

8. Срок действия и прекращение Соглашения.

(а) Данное Соглашение вступает в силу в день его подписания Сторонами /проставления отметки «согласен» на Сайте во время регистрации и является бессрочным.

(б) Изменения и поправки к Соглашению будут вноситься Компанией на Сайте в одностороннем порядке. Сотрудничая с Компанией, “Тайный покупатель” должен самостоятельно отслеживать изменения и поправки, вносимые в Соглашение.

(в) Соглашение может быть прекращено по взаимному согласию Сторон или в силу одностороннего решения Компании, или же по письменной просьбе “Тайного покупателя”. Любая из сторон может прекратить настоящее Соглашение при условии его существенного нарушения другой стороной, включая продемонстрированную “Тайным покупателем” неспособность достичь целей, принятых на себя Заданий, нарушение “Тайным покупателем” любого из положений настоящего Соглашения, или неоплату Компанией вознаграждений за Задания по Соглашению, но не ограничиваясь этим. После такого прекращения Соглашения Компания не будет нести ответственность за какие–либо дополнительные платежи по Соглашению, кроме невыплаченных вознаграждений за Задания, или же, если Компании были причинены убытки неспособностью “Тайного покупателя” выполнить условия настоящего Соглашения или их нарушением, тогда “Тайный покупатель” будет нести ответственность за возмещение таких убытков, включая косвенные и случайные убытки, плюс расходы и гонорары адвокатов.

9. Форс-мажорные обстоятельства

Ни одна из Сторон не будет нести ответственность или не будет считаться не выполняющей свои обязательства по предоставлению Услуг, если причиной этому стали форс–мажорные обстоятельства. Форс-мажорные обстоятельства (обстоятельства непреодолимой силы) по определению согласно п.3 ст.401 ГК. Тем не менее, если какая–либо из сторон не может выполнить свои обязательства по Соглашению в течение периода, превышающего 30 (тридцать) дней, тогда вторая сторона будет иметь право прекратить настоящий Соглашение с предоставлением другой стороне соответствующего письменного уведомления

10. Прочие положения

(а) Права интеллектуальной собственности на все системы, технологии, техники, идеи, концепции, «ноу–хау», разработанные и произведенные во время выполнения Соглашения, принадлежат Компании.

(б) Все споры и разногласия, возникающие из Соглашения или в связи с ним, или же из его толкования, действия или прекращения, должны решаться Сторонами путем переговоров.

(в) Неосуществление какой-либо из сторон настоящего Соглашения какого-либо права по данному Соглашению не будет считаться отказом от такого права или от убытков, причиненных в результате этого, или от каких-либо других прав по данному Соглашению. Настоящее Соглашение представляет собой всю полноту соглашения сторон в отношении предмета данного Соглашения, и не существует никаких других соглашений или договоренностей, письменных или устных, относительно предмета настоящего Соглашения. Толкование и выполнение настоящего Соглашения, а также выполнение каких-либо операций согласно Соглашению, регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(г) Стороны обязуются информировать друг друга в письменной форме в течение 2-х рабочих дней об изменении своих почтовых и электронных адресов, указанных в личном кабинете, по электронной почте и в настоящем Соглашении.

(д) Заглавия Статей Соглашения используются исключительно в целях удобства и не влияют на толкование Соглашения.

(е) Стороны признают, что документы в электронной форме, составленные с использованием (инструментов) системы онлайн <https://revizorro-people.ru> (включая соглашение, счета, согласия на посещения, проекты, находящиеся в работе, условия сотрудничества по каждому отдельному проекту), подписанные аналоговой собственноручной подписью "Тайного покупателя", имеют ту же юридическую силу, что и составленные в письменной форме.

(ж) Настоящее Соглашение является обязательным для выполнения, и действует в интересах каждой из Сторон с момента его вступления в силу, и оно должно толковаться вместе с положениями всех приложений и дополнительных соглашений к Соглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(з) Признание недействительными или другое прекращение действия некоторых положений Соглашения не ведет к признанию недействительным всего Соглашения или его конкретных положений.

(и) Стороны получили все разрешения, необходимые для заключения и выполнения настоящего Соглашения.

(й) Положения и условия данного Соглашения не являются соглашением об оказании услуг между Тайным Покупателем и Компанией или проверяемой организацией.

ПАМЯТКА!

В случае фальсификации Анкет или отдельных её вопросов, искажения фактов, мошенничества, попыток вымогательства, а также иных незаконных деяний Исполнителя, связанных с выполнением Оценок, регулируемых настоящим Соглашением, Исполнитель самостоятельно несёт ответственность за соответствующие незаконные деяния в пределах действующего законодательства Российской Федерации, а также финансовую ответственность перед Заказчиком за нанесённые ему таким деянием убытки, в размере десятикратной стоимости Оценки, в ходе которой Исполнителем было совершено незаконное деяние. В частности, за совершение преступления, предусмотренного **ст. 163 УК РФ «Вымогательство»** установлена ответственность в виде ограничения свободы на срок до четырех лет, либо принудительных работ на срок до четырех лет с ограничением свободы на срок до двух лет или без такового, либо арест на срок до шести месяцев, либо лишение свободы на срок до четырех лет со штрафом в размере до восьмидесяти тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев либо без такового; **ст. 159 УК РФ «Мошенничество»** – установлена ответственность в виде штрафа в размере до ста двадцати тысяч рублей или в размере заработной платы или иного

дохода осужденного за период до одного года, либо обязательных работ на срок до трехсот шестидесяти часов, либо исправительных работ на срок до одного года, либо ограничения свободы на срок до двух лет, либо принудительных работ на срок до двух лет, либо ареста на срок до четырех месяцев, либо лишения свободы на срок до двух лет; **ст. 165 УК РФ «Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием»** – установлена ответственность в виде штрафа в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо принудительных работ на срок до двух лет с ограничением свободы на срок до одного года или без такового, либо лишения свободы на срок до двух лет со штрафом в размере до восьмидесяти тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев или без такового и с ограничением свободы на срок до одного года или без такового. На основании вышеуказанного пункта, Заказчик оставляет за собой право обратиться в соответствующие компетентные органы, в случае наличия у него оснований предполагать, что Исполнителем было совершено незаконное деяние (незаконные деяния) в ходе выполнения Оценки (Оценок).

РЕВИЗОРРО