

I. Postanowienia ogólne

1.1 Strona Reverse Marketing Sp. z o.o., z siedzibą przy Zwierzyniec Trzeci 52C, 42-140, zarejestrowana pod numerem NIP: 5742079560 oraz REGON: 52645581600000, działająca jako Wykonawca, oferuje usługi, które są opisane w niniejszych Szczegółowych Warunkach Produktu.

1.2 Niniejsza umowa obejmuje usługi starannego działania świadczone przez Reverse Marketing na rzecz Zamawiającego, który jest przedsiębiorcą (B2B), w celu zawodowym związany z prowadzoną działalnością gospodarczą. Dla uniknięcia wątpliwości niniejsza umowa nie stanowi umowy rezultatu.

1.3 Strony wyłączają wszelką odpowiedzialność Reverse Marketing i wszelkie uprawnienia Zamawiającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne (art. 556 i nast. kodeksu cywilnego).

1.4 W niniejszym Regulaminie, stosowane są następujące definicje:

- a) "Facebook" - Meta Platforms Ireland Limited Merrion Road, Dublin 4 D04 X2K5 Ireland VAT Reg. No. IE9692928F.
- b) "Kampanie FB Lead" - obsługa kampanii reklamowych na platformie reklamowej Meta.
- c) "Lead" - osoba, która po zobaczeniu materiału reklamowego, wypełniła formularz kontaktowy.
- d) "Grafiki reklamowe" - materiały graficzne, przygotowane na podstawie materiałów dostarczonych przez Klienta lub ogólnie dostępnych.
- e) "Optymalizacja kampanii reklamowych" - działania podejmowane przez Specjalistę ds. marketingu na koncie reklamowym, mające na celu wypracowanie odpowiednich kampanii reklamowych tj. szukanie nowych grup odbiorców, nadzorowanie budżetu reklamowego wyłączenie słabo konwertujących reklam, skalowanie budżetów.
- f) "Budżet reklamowy" - kwota przeznaczana przez Klienta na emisję reklam w trakcie trwania umowy.
- g) "Business Menadżer" - narzędzie Facebooka, które służy do zarządzania działaniami marketingowymi w obrębie reklam.
- h) "Menadżer reklam" - narzędzie do tworzenia i emitowania reklam w miejscu i czasie, oraz monitorowania działań.
- i) "Brief" - podstawowy dokument zawierający zestaw informacji użytecznych w procesie tworzenia kampanii reklamowej Zawarte w nim informacje najczęściej dotyczą odbiorców reklamy, głównych celów kampanii, analizy rynku, budżetu, idei i pomysłów związanych z realizacją projektu.

II. Kampanie FB Leads

2.1 Cel: dostarczenie jak największej ilości kontaktów, maksymalne obniżenie kosztów za pozyskanie danych, ustalenie najlepszej grupy odbiorców oraz tworzenie formularzy w taki sposób, aby z dużym prawdopodobieństwem dyskwalifikowały przypadkowe kliknięcia.

2.2 Realizowane działania podczas współpracy:

- a) Wybranie odpowiednich grup docelowych.
- b) Stworzenie grafik reklamowych.
- c) Optymalizacja kampanii reklamowych.
- d) Projektowanie formularza pod kątem pozyskania leada.
- e) Kierowanie reklamy na platformy takie jak: Facebook, Instagram, Audience Network.

2.3 Gdzie mogą wyświetlić się reklamy:

- a) Kanały aktualności Facebook.
- b) Marketplace Facebook.
- c) Źródła filmów Facebook.
- d) Relacje Facebook.
- e) Reels Facebook.
- f) Reklamy nakładkowe.
- g) Wyniki wyszukiwania.
- h) Artykuły ekspresowe.
- i) Instagram (jeżeli jest).
- j) Natywne, banerowe, pełnoekranowe.
- k) Filmy typu in-stream.

2.4 Budżet reklamowy: każdorazowo po stronie Klienta. Uruchomienie dla Klienta na własność Business Managera oraz menadżera reklam, pod którego Klient podpina swoją kartę płatniczą (Facebook pobiera z niej należną płatność i wystawia faktury za wykorzystany budżet reklamowy) Firma Reverse Marketing Sp. z o.o nie gwarantuje określenia dokładnych kosztów, gdyż te zależne są od cennika Facebooka (aktualne ceny za emisję, branży, obszaru działania, zapotrzebowania rynku, konkurencyjności itp.) Budżet reklamowy ustalany jest każdorazowo z Klientem przez przypisanego do niego Specjalistę.

2.5 Przebieg współpracy:

- a) Handlowiec kieruje do klienta umowę e-mailem, dołączając formularz briefu i ustala jakość oraz ilość niezbędnych materiałów do przesłania, tj. zdjęcia, logotypy, linki itp. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania w ustalonym terminie materiałów potrzebnych do prawidłowego wykonania umowy.
- b) Obowiązkiem Klienta jest zwrot podpisanej umowy, dostarczenie żądanych materiałów i uregulowanie płatności z faktury, wszystko w ustalonym terminie. W przypadku, gdy umowa została zawarta w drodze akceptacji telefonicznej, Klient nie ma obowiązku odsyłać podpisanej umowy.

- c) Po uregulowaniu przez Klienta płatności z wystawionej faktury, ustalany jest kontakt z klientem celem konfiguracji konta reklamowego, co skutkuje połączeniem między komputerami. Zamawiający zobowiązany jest dotrzymać ustalonego wspólnie z Handlowcem terminu konfiguracji konta, tak by nie kolidował on w żaden sposób z terminem uruchomienia kampanii. Niedotrzymanie ustalonego terminu konfiguracji sprzętu spowoduje brak możliwości prawidłowego wykonania umowy, co w żaden sposób nie wstrzymuje pobierania wynagrodzenia przez Reverse Marketing za usługi niewykonane z winy Zamawiającego, bez prawa odwołania.
- d) Dla klienta zakładany jest Business Manager oraz Menadżer Reklam. Demonstrujemy w jaki sposób dodać kartę do konta reklamowego oraz jak pobrać faktury wystawiane przez Facebook. Dodatkowo, dołączamy się jako partner lub admin do konta i wskazujemy, w którym miejscu można przeglądać realizowane kampanie reklamowe.
- e) Specjalista ds. Marketingu nawiązuje kontakt z klientem w celu doprecyzowania celów kampanii oraz ustalenia, na jakie pytania powinien odpowiedzieć "LEAD" w formularzu. Następnie przekazuje te wytyczne zespołowi grafików.
- f) Dział graficzny przygotowuje 5 projektów i przesyła je do akceptacji klienta. Zamawiającemu przysługuje prawo do trzech bezpłatnych poprawek w dostarczonym projekcie graficznym. Firma Reverse Marketing zobowiązuje się dokonać poprawek zgodnie z wyraźnie wyszczególnionymi uwagami Zamawiającego. W przypadku braku akceptacji po wykonaniu wskazanych poprawek, Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego dostarczenia własnych materiałów graficznych.
- g) Po zaakceptowaniu projektu przez klienta, następuje kontakt przypisanego Specjalisty w celu ustalenia terminu uruchomienia kampanii reklamowych.
- h) Na czas, max. 7 dni testowych, zakładanych jest kilkadziesiąt kampanii reklamowych. Koszt klienta za w/w czas testowy wynosi ok. 300 zł brutto, chyba że Zamawiający zadeklaruje wyższą kwotę.
- i) W trakcie testów pojawiają się pierwsze kontakty. Klient zobowiązany jest skomunikować się z nimi i przekazać Specjaliście informacje dotyczące jakości.
- j) Podczas testów poznajemy prognozowany koszt za leada.
- k) Specjalista ustala z Klientem oczekiwaną liczbę kontaktów dziennie oraz budżet reklamowy na Facebooku. Po w/w ustaleniach, Specjalista przez cały miesiąc pozostaje w kontakcie z klientem w godzinach dostępności, określonych w punkcie IV. 4.4. Specjalista zajmuje się zakładaniem nowych kampanii reklamowych, podejmowaniem działań w celu obniżenia kosztów za pozyskanie kontaktów oraz wypracowywaniem stałych kampanii.

III. Zawarcie umowy

- 3.1** Niniejsza umowa między Reverse Marketing a Zamawiającym zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (np. telefonicznej).
- 3.2** Niniejsze umowa obowiązuje od dnia wskazanego w umowie, po podpisaniu jej przez obie ze stron. W przypadku umów zawieranych drogą elektroniczną lub w formie dokumentowej zaczyna obowiązywać od daty wskazanej w umowie, przy czym nie wcześniej niż od zaakceptowania przez Zamawiającego warunków umowy.
- 3.3** Reverse Marketing przesyła Zamawiającemu potwierdzenie warunków Umowy wraz z Regulaminem.
- 3.4** Każdej ze stron przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy w terminie 1 (jednego) dnia roboczego od daty jej zawarcia.
- 3.5** Reverse Marketing ma prawo rozwiązać zawartą umowę, w terminie następującym po dniu, w którym upłynął ostatni dzień terminu płatności Zamawiającego, wskazany w umowie lub fakturze.
- 3.6** O skutku wynikającym z punktu 3.5 Zamawiający zostaje poinformowany drogą mailową.

IV. Przypisanie Specjalisty ds. Marketingu i Komunikacja z Klientem

- 4.1** Klientowi zostaje przypisany dedykowany Specjalista ds. Marketingu z Reverse Marketing.
- 4.2** Specjalista ds. Marketingu utrzymuje stały kontakt z Klientem, omawia bieżące wyniki działań reklamowych, dostarcza informacji oraz realizuje cele ustalone na początku Umowy.
- 4.3** Specjalista ds. Marketingu jest dostępny dla Klienta przez określone kanały komunikacji, a regularność i forma kontaktów są dostosowywane do potrzeb Klienta.
- 4.4** Godziny dostępności Specjalisty ds. Marketingu:
 - a) W dni robocze: od 10:00 do 18:00.
 - b) W soboty: komunikacja odbywa się w godzinach od 10:00 do 14:00.
 - c) W niedziele oraz święta: brak dostępności.
 - d) Komunikacja poza godzinami pracy jest traktowana jako usługa dodatkowa i zależna jest od dostępności pracownika odpowiedzialnego za danego klienta. Koszt usługi dodatkowej wynosi 100 zł brutto, które otrzymuje dany pracownik. W przypadku nieobecności Specjalisty ds. Marketingu (urlop, choroba, zwolnienie), Klient otrzymuje zastępstwo innego Specjalisty, o czym zostanie niezwłocznie poinformowany.

V. Płatności i rozliczenia

- 5.1** Koszt świadczenia usługi przez Reverse Marketing jest ustalany indywidualnie z Klientem i uwzględniony w Umowie.
- 5.2** Za wykonanie przedmiotu umowy Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Reverse Marketing kwot wskazanych w umowie/ fakturze tytułem wynagrodzenia.
- 5.3** Płatność nastąpi przelewem, na wskazane konto bankowe, w terminie zgodnym z terminem płatności oznaczonym na przesłanej fakturze.
- 5.4** W przypadku opóźnienia w płatności, Reverse Marketing przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz zwrot kosztów odzyskiwania należności zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U.2023.1790 t.j.)

VI. Wypowiedzenie umowy

- 6.1** Okres zawarcia umowy wskazany jest na stronie nr 1 niniejszej umowy.
- 6.2** Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, wskazanym w umowie (str. nr 1) . Termin złożenia wypowiedzenia upływa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca, następującego po sobie.
- 6.3** Za zgodą obu stron umowa może być rozwiązana w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 6.4** Rozwiązanie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 6.5** Formę wypowiedzenia, po stronie Zamawiającego, określa się jako oświadczenie przesłane na adres e-mail: biuro@reversemarketing.pl z obowiązkowym wskazaniem **w tytule:** numeru umowy **z dopiskiem:** WYPOWIEDZENIE. Formę wypowiedzenia, po stronie świadczącego usługę (Reverse Marketing), określa się jako oświadczenie przesłane na adres e-mail Zamawiającego.

VII. Autorskie prawa majątkowe

- 7.1** Reverse Marketing oświadcza, iż w ramach realizacji przedmiotu umowy mogą zostać przygotowane przez Reverse Marketing Dzieła, które będą stanowiły utwory w rozumieniu art. 1 u.p.a.p.p.
- 7.2** W przypadku o którym mowa w pkt 7.1. Reverse Marketing w ramach niniejszej Umowy przeniesie na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do Dzieła, bez żadnych ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wszelkich znanych w chwili zawarcia niniejszej umowy polach eksploatacji, z wyłączeniem stworzonych grafik oraz kampanii reklamowych.
- 7.3** Przejście autorskich praw majątkowych do Dzieła nastąpił z momentem przekazania Dzieła Zamawiającemu oraz dokonania płatności ustalonego wynagrodzenia wskazanego w umowie lub fakturze.

VIII. Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych

- 8.1** Administratorem danych osobowych jest Firma Reverse Marketing, e-mail: biuro@reversemarketing.pl (zwana dalej też „Administrator”).
- 8.2** Jako Administrator danych osobowych, Reverse Marketing dba o bezpieczeństwo udostępnionych danych, w szczególności przed dostępem osób nieupoważnionych na zasadach określonych w RODO.
- 8.3** Administrator zapewnia wszystkim Zamawiającym realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności prawo wglądu do własnych danych, prawo żądania aktualizacji i usunięcia danych, prawo odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu.
- 8.4** Dane przekazywane przez Zamawiających w trakcie zawierania umów mogą być wykorzystywane przez Administratora w następujących celach:
- realizacji umowy
 - ewidencjonowania sprzedaży
 - kontaktów związanych z realizacją bieżących i przyszłych umów, w tym w celu otrzymywania ofert handlowych, przesyłanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
 - w celach podatkowych.

8.5 Administrator przetwarza dane osobowe w celu określonym w pkt 8.4. wykorzystując dane osobowe, takie jak: nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, NIP, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz RODO.

8.6 Podanie danych Zamawiającego w trakcie zawierania umowy jest dobrowolne. Jednakże zawarcie umowy i jej wykonanie przez Reverse Marketing, nie jest możliwe bez podania przez Zamawiającego danych osobowych.

8.7 Dane osobowe mogą być przekazywane następującym odbiorcom:

- a) w celu realizacji Umowy,
- b) urzędów, (w tym Urzędem Skarbowym), a także właściwym organom (np. policji) w ramach realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.

8.8 Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wypełnienia przez Administratora wszystkich obowiązków nałożonych na niego normami prawnymi, w szczególności do rozliczenia i wykonania umowy.

8.9 Osoba, która wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów ma prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8.10 W związku z przetwarzaniem danych osobowych Zamawiającemu przysługują określone prawa, w tym:

- a) prawo dostępu do danych osobowych dotyczących Zamawiającego,
- b) prawo do sprostowania tych danych,
- c) prawo do usunięcia tych danych,
- d) prawo do ograniczenia przetwarzania tych danych,
- e) prawo do przenoszenia tych danych,
- f) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest realizacja prawnie uzasadnionych interesów),
- g) prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda) – na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych, w tym w przepisach RODO.

8.11 Dane Zamawiającego mogą być przez niego przeglądane, poprawiane i zmieniane za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez przesłanie maila na adres e-mail: biuro@reversemarketing.pl z obowiązkowym wskazaniem **w tytule: numeru umowy z dopiskiem DANE OSOBOWE**.

8.12 Administrator danych osobowych nie udostępni w żaden inny sposób, niż to wynika z celu zawartej umowy oraz zakresu udzielonej zgody i oświadczeń, informacji i danych o Zamawiającym jakimkolwiek innym podmiotom trzecim bez podstawy prawnej nakazującej Administratorowi takie działanie i zapewnia o podejmowaniu wszelkich starań, aby informacje te były strzeżone właściwie, a w szczególności w sposób przewidziany przepisami RODO.

8.13 Wraz z cofnięciem zgody na przetwarzanie danych osobowych Zamawiającego, Administrator danych osobowych usunie dane Zamawiającego na stałe i bezpowrotnie, zaprzestając tym samym przetwarzania danych osobowych Zamawiającego.

8.14 Każda osoba, której dane są przetwarzane przez Reverse Marketing, w razie wszelkich uchybień co do ich przetwarzania, ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, e-mail: kancelaria@giodo.gov.pl)

IX. Postanowienia dotyczące odpowiedzialności

9.1 Reverse Marketing nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z działania lub zaniechania Klienta, w tym za treści przekazywane przez Klienta w ramach kampanii reklamowych.

9.2 Odpowiedzialność Reverse Marketing za ewentualne szkody wyrządzone Klientowi ogranicza się do wartości umowy zawartej między Stronami

9.3 Reverse Marketing nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do platformy reklamowej Meta lub inne awarie techniczne, które są poza kontrolą, bądź możliwością ingerencji Reverse Marketing.

X. Postanowienia dotyczące zmian w umowie

10.1 Wszelkie zmiany w Umowie, zawarte za zgodą obu stron, wprowadzane są aneksem, który pozostaje integralną częścią umowy i wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

10.2 Reverse Marketing zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług, o czym Zamawiający zostaje niezwłocznie poinformowany, na wskazany w umowie adres mailowy. Obowiązkiem Zamawiającego jest informacja zwrotna w terminie do 3 dni roboczych włącznie.

10.2.a Brak odpowiedzi Zamawiającego, w wyznaczonym terminie (pkt 10.2), skutkuje akceptacją w całości żądania strony świadczącej usługę, jako milczącą aprobatę Zamawiającego.

10.2.b Odmowa akceptacji nowego cennika w wyznaczonym terminie (pkt 10.2), przez Zamawiającego skutkuje natychmiastowym rozwiązaniem umowy.

XI. Postanowienia dotyczące reklamacji

11.1 Klient zobowiązuje się do zgłaszania ewentualnych reklamacji w terminie 14 dni od dnia powstania wady.

11.2 Reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail: biuro@reversemarketing.pl, z obowiązkowym wskazaniem w tytule: numeru umowy z dopiskiem REKLAMACJA, podając dokładny opis problemu oraz ewentualne dowody.

XII. Rozwiązanie sporów

12.1 W przypadku sporów wynikających z Umowy, Strony zobowiązują się do rozwiązywania ich drogą negocjacji i dialogu.

12.2 Jeśli spór nie zostanie rozwiązany w drodze negocjacji, Strony zgadzają się na poddanie go mediacji prowadzonej przez niezależnego mediatora. Koszt usług mediatora pokrywany jest w równych częściach każdej ze stron.

XIII. Postanowienia końcowe

13.1 Grafiki oraz teksty reklamowe dostarczane w ramach świadczonych usług pozostają własnością Reverse Marketing.

13.2 Klient przyjmuje do wiadomości, że grafiki reklamowe przygotowywane przez Reverse Marketing są tworzone zgodnie z zasadami skutecznego marketingu. Reverse Marketing, dzięki swojemu doświadczeniu, projektuje grafiki reklamowe tak, aby generowały jak najwyższe wskaźniki konwersji oraz przynosiły Klientowi zyski, np. poprzez obniżenie kosztów pozyskiwania nowych klientów za pomocą reklam.

13.3 Klient przyjmuje do wiadomości, że decydując się na dostarczenie własnych materiałów graficznych (dot.pkt 2.5.f), może wpłynąć na wzrost kosztów konwersji w reklamach, co może negatywnie wpłynąć na efektywność kampanii reklamowych.

13.4 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego. Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Reverse Marketing.

Podpis
przedstawiciela firmy

Reverse Marketing Sp. z o.o.
42-140 Zwierzyniec-Trzeci 52C
NIP: 574-207-95-60, REGON: 526455816
e-mail: biuro@reversemarketing.pl