



УТВЕРЖДЕНО
«06» июля 2020 года
Генеральным директором
ООО «Разгрузочно-транспортная компания»
А.Н. Савичевой



ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»

Общие условия устанавливаются Обществом с ограниченной ответственностью «Разгрузочно-транспортная компания» (далее – Заказчик, Компания, Клиент) в одностороннем порядке в целях многократного применения, а Исполнитель присоединяется к Общим условиям в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями.

В рамках программы «Тайный покупатель» услуга оказывается по Договору о предоставлении услуг «Тайного покупателя» (далее – «Договор»), который состоит из настоящих Общих условий и Задания.

Здание, включает детальную информацию о каждой конкретной проверке, поручаемой Исполнителю, со всеми частными условиями, применимыми к каждому типу проверки. На каждую отдельную проверку Исполнителю передается отдельное Задание.

Просим Вас внимательно ознакомиться с данными Общими условиями, поскольку для принятия участия в программе «Тайный покупатель» в роли Исполнителя, вы должны быть согласны с ними и принять их.

Настоящие Общие условия определяют порядок проведения комплекса мер оценки качества обслуживания конечного потребителя услуг сервиса доставки с помощью подготовленных людей, которые осуществляют проверку в роли обычных клиентов. Основной принцип методики «Тайный покупатель» — оценка бизнеса глазами потенциального / реального клиента.

Механика работы Программы:

- Тайные покупатели делают заказы из точек реализации готовых блюд (партнеров Заказчика) под видом реального клиента, пользуясь сервисом доставки еды и действуя согласно заранее оговоренному с Заказчиком сценарию. После этого вносят информацию в анкету.
- Оценочная форма анкеты основана на соответствии стандартам обслуживания компании и операционным нормам, включает открытые и закрытые вопросы, предполагает возможность комментариев и описания субъективных впечатлений клиента (тайного покупателя).
- Проверка подкреплена артефактами: аудио, фото, видео, сканы выданных документов, пр.

1. Термины и понятия, которые используются в настоящих Общих условиях:

Анкета – оценочная форма, утвержденная уполномоченным лицом Заказчика, которая содержит перечень оценочных критериев, которую заполняют тайные покупатели по итогу выполненной проверки. Перечень закрытых и открытых вопросов, на которые необходимо ответить Тайному покупателю в течении 12 часов после проверки. Анкета находится в Личном кабинете и заполняется в электронном варианте онлайн. Надлежащее исполнение полное соответствие выполненной проверки заданию, а именно:

- проверка выполнена в соответствующем сервисе, в соответствующее время;
- проверен нужный сотрудник;
- соблюдены все параметры легенды и сценария;
- все обязательные артефакты прикреплены на сайт и имеют высокое качество (на аудио можно разобрать 100% диалога, на фотографии четко видна необходимая информация) ;
- анкета заполнена качественно, не позже 12 часов после проверки;
- во время проверки и заполнения анкеты отсутствовали какие-либо фальсификации или манипуляции данными.

Артефакты – аудио-, видеозаписи, фотоматериалы, сделанные Тайным покупателем во время проверки, которые фиксируют качество оказываемой услуги.

Валидация – процесс проверки анкеты на наличие необходимых артефактов, соответствие сценарию проверки, соответствие ответов аудиозаписи, соответствие ответов комментариям, исправление грамматических и орфографических ошибок.

Договор о предоставлении услуг «Тайного покупателя» - это разработанные и утвержденные ООО «РТК» Общие условия и правила программы «Тайный покупатель», изложенные в настоящем документе, а также Задание, в котором содержится детальная информация о каждой конкретной проверке, поручаемой Исполнителю, со всеми частными условиями, применимыми к данному типу проверки (далее – «Договор»).

Задание – часть Договора оказания услуг, изложенная в виде отдельного документа и содержащая информацию о проверке определенной локации или сервиса доставки. Может быть предоставлено координатором в телефонном режиме, по электронной почте, посредством любого из мессенджеров. Оформляется в виде отдельного документа в отношении каждой проверки, передаваемой Исполнителю в работу, который содержит всю детальную информацию о проверке.

Исполнитель (Тайный покупатель) – соискатель, физическое лицо в возрасте старше 18 лет, удовлетворяющее требованиям Заказчика и прошедшее соответствующий отбор в качестве Тайного покупателя, которое после ознакомления с настоящими Общими условиями приняло их и прошло Регистрацию в программе при помощи предусмотренных для этой цели каналов связи. Под видом обычного клиента совершает проверки качества услуг доставки посредством сервиса Заказчика по определенному сценарию и легенде. Не имеет квалификации по направлению деятельности Заказчика.

Индивидуальная проверка – проверка конкретного сотрудника посредством идентификации его по фото, бейджу, графику.

Координатор сотрудник Заказчика, который отвечает за назначение проверок и сопровождение ТП.

Легенда – потребность и параметры Тайного покупателя, с которыми он выполняет проверку.

Локация – точка продаж, из которой Тайный покупатель осуществляет заказ доставки, на которой Исполнитель совершает проверку в соответствии с Договором.

Параметры задания - адрес, дата и время проверки, сервиса доставки, название, адрес локации, проверяемый и запрещенный сотрудник, сценарий и легенда проверки, профиль Тайного покупателя и т.п.

Проверка – проверка Тайным покупателем под видом обычного клиента по определенному сценарию и с определенной легендой, которое записывается на аудио, делается фотосъемка и по результатам которых заполняется анкета.

Раскрытие Тайного Покупателя – во время проверки ТП сообщил или согласился с тем, что он ТП. Является недопустимым и влечет за собой аннуляцию результатов проверки.

Сертификация – тест на определения уровня подготовки ТП к конкретному проекту.

Соискатель любое лицо, желающее стать исполнителем.

Сценарий – порядок действий, которые Тайному покупателю необходимо совершить во время проверки.

Шаг между проверками – минимальный временной промежуток между проверками в одной локации/сервисе доставки в разрезе одного этапа (волны) проверок.

2. Соглашение о присоединении к единым нормам и правилам выполнения проверок

2.1. Данное соглашение определяет гарантии для Сторон в процессе сотрудничества по программе «Тайный покупатель».

2.2. Заказчик гарантирует присоединившимся Тайным покупателям:

- соблюдение установленных сроков и размеров выплат тайным покупателям за надлежащее выполнение проверок;
- использовать персональные данные Тайных покупателей согласно Закону Российской Федерации «О защите персональных данных»;
- возможность расторгнуть Договор предварительно уведомив об этом компанию за 30 дней;
- письменно извещать Тайного покупателя о любых изменениях в личном кабинете.

2.3. Тайный Покупатель, в свою очередь, берет на себя ответственность за качественное выполнение проверок и предоставление правдивой информации.

2.4. Принимая настоящие Общие условия и заявляя о вашем участии в программе, Вы соглашаетесь следовать следующим правилам:

- честно указывать свой возраст, ФИО и другие данные;
- соблюдать сроки совершения проверок и заполнения анкеты;
- не передавать свое Задание другим людям;
- не создавать второй аккаунт на ресурсе;
- не вступать в сговор с сотрудниками проверяемого сервиса доставки; не проверять своих знакомых, друзей, родственников;
- не делать проверок в своей сфере деятельности или сфере деятельности друзей, родственников;
- во время проверки вести себя естественно, минимизируя риск раскрытия Вас как Тайного покупателя;
- сохранять конфиденциальность Задания, информации о клиенте, заказчике и других данных, связанных с проверкой;
- не создавать конфликтов (если это не проверка-провокация), в любом конфликте придерживаться нейтралитета и способствовать нормализации ситуации.

3. Порядок регистрации в качестве Исполнителя по программе «Тайный покупатель»

3.1. Заявление себя в качестве Исполнителя по программе «Тайный покупатель» (далее по тексту также «Регистрация») совершается Соискателем в момент подачи заявки на участие в программе посредством специальной формы обратной связи на Сайте Заказчика **dostavka-cargo.ru** (далее – Сайт).

3.2. Перед отправкой заявки Исполнителю следует ознакомиться с настоящими Общими условиями, полностью и точно заполнить все обязательные поля в специальной форме обратной связи на Сайте и перед её отправкой поставить «галочку» о своем ознакомлении с Общими условиями.

3.3. Направленная соискателем заявка на участие в программе «Тайный покупатель» является его волеизъявлением на участие в программе на условиях, изложенных в настоящих Общих условиях.

3.4. Данные Общие условия являются частью договора присоединения, то есть его условия устанавливаются Заказчиком и являются равными для всех Соискателей, которые к нему присоединяются.

3.5. Если Соискатель не согласен с положениями настоящих Общих условий, он не должен пользоваться формой обратной связи на сайте Заказчика для заявления себя как потенциального Исполнителя по программе «Тайный покупатель».

3.6. Размещённая на Сайте Заказчика информация о программе «Тайный покупатель» не является офертой, и Заказчик оставляет за собой право вести отбор среди Соискателей, представивших свои заявки.

3.7. Отбор производится исходя из сведений, сообщенных о себе Соискателем, а также посредством интервьюирования, тестирования, также у Соискателя могут быть запрошены дополнительные сведения, документы.

3.8. Решение Заказчика о выборе Соискателя для сотрудничества будет доведено до Соискателя письмом на электронную почту, которая указана им при Регистрации. С момента утверждения Заказчиком кандидатуры Соискателя, прошедшего Регистрацию на Сайте, такая кандидатура приобретает статус Исполнителя («Тайного покупателя»).

3.9. Регистрация Соискателя, который впоследствии становится Исполнителем, не подразумевает предложение ему конкретных Заданий. Заказчик не обязан предлагать Задания Исполнителю.

3.10. Конкретный перечень условий, наименование и адрес сервиса доставки, локации для проверки, временной график, критерии оценивания, «Легенда проверки», «Сценарий проверки», другие обязательные условия, которые необходимо выполнить при совершении соответствующего проверки, будут указаны в Задании и/или донесены Координатором в телефонном режиме, по электронной почте или посредством любого из мессенджеров.

3.11. После получения Исполнителем Задания и разъяснений по Заданию, если таковые требуются, Исполнителю следует принять или отказаться от принятия в работу Задания.

3.12. Принятие в работу Задания должно быть выражено в направлении в адрес Заказчика соответствующего уведомления.

3.13. Уведомление Исполнителя о принятии Задания в работу считается полным и безусловным согласием заключить Договор на Общих условиях.

3.14. Присоединение к Договору осуществляется путем выражения согласия Исполнителя на выполнение конкретного Задания в рамках программы «Тайный покупатель», что приравнивается к собственноручному подписанию такого Договора Соискателем.

4. Предмет сотрудничества в рамках программы «Тайный покупатель»

4.1. Согласно условиям, Исполнитель (Тайный покупатель) принимает на себя обязательства по оказанию услуг, предусмотренных соответствующим Заданием, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги, в случае их Надлежащего исполнения Тайным покупателем.

5. Порядок исполнения Заданий по программе «Тайный покупатель»

5.1. Передача Задания в работу и подтверждение ее приема в работу происходит путем выполнения соответствующих действий Исполнителем и Заказчиком в онлайн режиме посредством обмена электронными письмами.

5.2. Конкретное Задание будет направлено на электронную почту Исполнителя. Ознакомившись с Заданием, Исполнителю требуется отправить ответное письмо, которым подтвердить, что Задание принято им в работу или же запросить дополнительные сведения по Заданию. После получения разъяснений по Заданию, Исполнителю следует принять или отказаться от принятия в работу Задания.

5.3. Исполнитель обязан в течении 24 часов с момента назначения проверки ознакомиться с Заданием и подтвердить либо отказаться от него.

5.4. В случае отсутствия подтверждения Исполнителем согласия на выполнения задания в течении 24 часов, Заказчик имеет право данное Задание у Исполнителя изъять.

5.5. В случае невозможности Исполнителем выполнить подтвержденное Задание, по какой-либо причине, он обязан немедленно сообщить об этом Заказчику.

5.6. Заказчик имеет право предлагать исполнителю выполнить задание в телефонном режиме, по электронной почте или посредством любого из мессенджеров. Исполнитель имеет право отказаться от выполнения предложенного задания.

5.7. Результатом работы Тайного покупателя является надлежащее исполнение Задания.

5.8. Исполнитель обязан проводить оценку и заполнять анкету в полном объеме, аккуратно, честно, объективно, непредвзято, в соответствии с Заданием, после чего предоставлять анкету и необходимые артефакты Заказчику в течение срока, указанного в Задании.

5.9. Исполнитель не имеет права передавать свое Задание для исполнения третьим лицам, если это не согласовано с Заказчиком.

5.10. Исполнитель обязан быть на связи с Заказчиком посредством своевременных ответов на телефонные звонки и электронные сообщения.

5.11. Исполнитель обязуется соблюдать этические и моральные стандарты во время выполнения Задания.

5.12. Исполнитель обязан действовать таким образом, чтобы не раскрыть цель своего проверки в качестве Тайного покупателя.

5.13. Исполнитель обязуется не фальсифицировать, не искажать факты и данные Анкеты, не вступать в сговор с сотрудниками проверяемого сервиса доставки.

5.14. Исполнитель обязан не создавать конфликтные ситуации, которые могут привлечь внимание во время проверки (если этого не предполагает задание), а в случае опасности возникновения конфликта придерживаться тактики нейтралитета и способствовать нормализации ситуации.

5.15. Исполнитель не имеет права проводить проверки сервиса доставки, в котором он работает (а также его семья, родственники друзья).

5.16. Исполнитель берет на себя обязанность сохранять конфиденциальность Задания, Заказчика и других данных, связанных с его услугами. Кроме того, Исполнитель обязан хранить имеющуюся у него документацию, связанную с Заданием, на протяжении 30 календарных дней, с момента выполнения Задания.

5.17. Исполнитель не может иметь более одного аккаунта в Личном кабинете.

6. Вознаграждение Тайного покупателя и порядок расчетов

6.1. Задание выполняется Тайным покупателем своими силами и за свой счет, то есть во время проверки Исполнитель покупает товар или получает услугу, предусмотренную заданием, за свои денежные средства.

6.2. В случае надлежащего исполнения задания, Исполнитель получает оплату за услуги в размере, указанном в Задании, которая состоит из полной фиксированной суммы, если иное не предусмотрено заданием, а также суммы компенсации стоимости затрат Исполнителя на заказанный им по Заданию товар. Компенсируется только товар, условие о заказе которого изложено в Задании. Все приобретенное Исполнителем сверх этого, Заказчиком не компенсируется.

6.3. Сумма вознаграждения указывается в каждом конкретном Задании.

6.4. Исполнитель имеет право приобрести товары или получить услуги на большую сумму, чем предусмотрено в задании, однако оплату он получает только в размере, указанном в конкретном Задании.

6.6. Оплата услуг производится в порядке и в сроки, указанные в Задании. Соглашаясь выполнить конкретное Задание, Исполнитель принимает условия оплаты услуг и не будет претендовать на дополнительные компенсации

6.7. Исполнитель несет полную ответственность за реквизиты, которые он указывает для оплаты его услуг. В случае указания неверных реквизитов и перечисления Компанией на них денежных средств, повторное перечисление Тайному покупателю не осуществляется.

7. Характер отношений

7.1. Согласно настоящим Общим условиям, Исполнитель является по отношению к Заказчику независимым подрядчиком, то есть Исполнитель не считается, и не будет считаться сотрудником Заказчика.

7.2. Исполнитель не имеет права на страховые выплаты по безработице от Заказчика, если выплата компенсации по безработице не обеспечена самим Тайным покупателем либо другой организацией.

7.3. Присоединяясь к условиям данного Договора, Исполнитель соглашается и признает, что его личные данные будут включены в базу данных Тайных покупателей Заказчика с целью обработки таких личных данных, а также, что такие данные будут содержать личную информацию Тайного покупателя.

7.4. Согласие Исполнителя принять в работу конкретное Задание, предполагающее передачу личных данных Исполнителя третьим лицам, является автоматическим согласием на такую передачу.

8. Неразглашение информации

8.1. Исполнитель не имеет права разглашать информацию или раскрывать себя в качестве Тайного покупателя.

8.2. Запрещено разглашение Тайным покупателем, полностью или частично, какой-либо конфиденциальной и/или служебной информации, информации принадлежащей Заказчику, Клиенту, какому-либо лицу, фирме, корпорации, ассоциации и/или другой организации, которые стали известны ему, или связаны с выполняемым Заданием, по любой причине или с любой целью без четкого письменного согласия лица, которому такая информация принадлежит.

8.3. Не допускается разглашение Тайным покупателем каких-либо жалоб на сервисы доставки, торговые организации и сотрудников Заказчика, Тайных покупателей или поставщиков услуг тайных покупателей с помощью каких-либо средств массовой информации или в любой иной возможный способ.

8.4. Регистрационные данные Тайного покупателя, являются конфиденциальной информацией.

9. Заявление и гарантии сторон

9.1. Компания гарантирует использование любой информации, полученной от Тайного покупателя, включая его личные данные, исключительно в целях выполнения настоящего Договора.

9.2. Исполнитель гарантирует Заказчику, что на момент заключения данного Договора его возраст составляет не менее 18 (восемнадцати) лет, и он имеет законное право на заключение Договора о предоставлении услуг.

9.3. Исполнитель гарантирует, что он не будет наносить какие-либо проверки в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

9.4. Исполнитель гарантирует, во время выполнения условий Договора, в том числе в момент выполнения Задания, он не является стороной какого-либо соглашения, и/или не

будет подлежать выполнению какого-либо обязательства, которое может ему помешать выполнять надлежащим образом условия настоящего Договора.

10. Ответственность сторон

10.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по данному Договору, виновная сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.2. В случае нарушения Исполнителем сроков выполнения Задания, Компания освобождается от принятия и оплаты соответствующих услуг.

10.3. В случае невыполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем каких-либо условий Задания, Компания оставляет за собой право принять решение об оплате или неоплате услуг (частичной оплате услуг, в зависимости от характера и важности условия, которое было не выполнено или выполнено ненадлежащим образом).

10.4. Исполнитель принимает на себя ответственность за любые убытки, включая потерю бизнеса, понесенные Заказчиком вследствие его действий, который повлекли за собой указанные убытки.

10.5. В случае, если Заказчик понесет материальные убытки вследствие создания Тайным покупателем конфликтной ситуации и/или нарушения условий выполнения Задания, и/или действий по преднамеренной подделке результатов проверки, и/или по другим причинам и из-за иных неправомерных действий Тайного покупателя, такие убытки возмещаются Тайным покупателем Заказчику в полном объеме в срок, указанный в соответствующем требовании.

10.6. В случае совершения какого-либо действия, указанного ниже, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать Тайному покупателю услуги, а именно:

10.6.1. Фальсификация результатов выполнения Задания.

10.6.2. Вступление в сговор с сотрудником службы доставки (в любой форме), которая является целью проверки Задания.

10.6.3. Намеренное раскрытие себя сотруднику службы доставки с целью получения материальной выгоды за дачу заведомо положительной оценки работы этой торговой точки.

10.6.4. Создание конфликтной ситуации по вине Тайного покупателя, которая привела к его раскрытию и срыву Задания.

10.7. В случае совершения проверки в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, оплата услуг Исполнителю не выплачивается, а в случае нанесения вреда Заказчику и/или сотрудникам и/или имуществу во время такой проверки, Исполнитель несет ответственность согласно законодательству РФ. 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 Договором, 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 лишения 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).

10.8. Сторона, виновная в разглашении конфиденциальной информации, в случае причинения из-за этого убытков или вреда другой стороне, обязана возместить такой вред и убытки другой стороне в понесенном объеме.

11. Изменение условий программы «Тайный покупатель»

11.1. Изменения в настоящие Общие условия вносятся Компанией в одностороннем порядке в случаях, не запрещенных действующим законодательством РФ, действующие редакции Общих условий размещаются на Сайте. Сотрудничая с Компанией, «Тайный покупатель» должен самостоятельно отслеживать изменения и поправки, вносимые в настоящие Общие условия.

11.2. В случае несогласия Тайного покупателя с внесенными в Общие условия изменениями (размещенными Заказчиком на Сайте), Тайный покупатель имеет право прекратить сотрудничество (расторгнуть договор) в порядке, предусмотренном пунктом 14.2 данного Договора.

12. Разрешение споров

12.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении программы «Тайный покупатель», будут решаться путем переговоров между Сторонами.

12.2. Для рассмотрения споров Сторонами устанавливается претензионный характер разрешения споров. Срок рассмотрения претензии установлен в 15 (Пятнадцать) рабочих дней.

12.3. Все неурегулированные путем переговоров споры, возникающие из настоящих Общих условий или в связи с ними, подлежат разрешению в судебном порядке.

13. Форсмажор

13.1. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящим Общим условиям, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после начала сотрудничества по настоящим Общим условиям в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким событиям чрезвычайного характера, в частности, относятся: пожар, наводнение и иные природные бедствия, военные действия или массовые беспорядки, террористические акты, а также действия государственных органов власти.

14. Срок действия отношений Сторон

14.1. Настоящие Общие условия вступает в силу для конкретного Исполнителя с момента его присоединения к ним (путем Регистрации Соискателя в а программе, что приравнивается к собственноручному подписанию такого договора Соискателем) и действует бессрочно.

14.2. Отношения Сторон по программе могут быть прекращены по взаимному согласию Сторон или в силу одностороннего решения Заказчика, или же по письменной просьбе

Тайного покупателя. Любая из сторон может прекратить отношения, вытекающие из настоящих общих условия при условии его существенного нарушении другой стороной, включая продемонстрированную Тайным покупателем неспособность достичь целей, принятых на себя Заданий, нарушение Тайным покупателем любого из положений настоящих Общих условий, или неоплату Компанией вознаграждений за Задания по Договору, но не ограничиваясь этим. После такого прекращения отношений по программе Заказчик не будет нести ответственность за какие-либо дополнительные платежи по Договору, кроме невыплаченных вознаграждений за Задания, или же, если Заказчику были причинены убытки неспособностью «Тайного покупателя» выполнить положения настоящих Общих условий или их нарушением, тогда «Тайный покупатель» будет нести ответственность за возмещение таких убытков, включая косвенные и случайные убытки, плюс расходы и гонорары адвокатов.

14.3. Компания вправе отказаться от исполнения настоящих Общих условий при условии оплаты Тайному покупателю фактически понесенных им расходов. В таком случае, Компания прекращает отношения в порядке, предусмотренном пунктом 14.2 Договора.

14.4. Пункты 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 вступают в силу с момента присоединения к условиям договора и сохраняют свою силу в течении 3 лет с момента расторжения договора.

15. Заключительные положения

15.1. Разработанные и произведенные во время выполнения программы «Тайный покупатель» все права интеллектуальной собственности на все системы, технологии, техники, идеи, концепции, «ноу-хау», принадлежат Заказчику.

15.2. Стороны обязуются информировать друг друга в письменной форме об изменении своих почтовых и электронных адресов, указанных при Регистрации.

15.3. Стороны признают, что документы в электронной форме, составленные с использованием инструментов онлайн системы Заказчика (включая договоры, согласия на посещения, Задания, находящиеся в работе, условия сотрудничества по каждому отдельному заданию), подписанные Тайным покупателем с помощью пароля при каждом входе в систему, имеют ту же юридическую силу, что и составленные в письменной форме документы с собственноручной подписью.

15.4. Стороны имеют все разрешения, необходимые для заключения и выполнения положений настоящих Общих условий.