

**REGULAMIN PRODUKTU
Z DNIA 11.03.2024
USŁUGA ABONAMENTOWA:
OBSŁUGA WIZYTÓWKI GOOGLE**

§1 Definicje

Ilekcioć w Regulaminie Produktu jest mowa o:

1. **Wizytówce Google** – należy przez to rozumieć bezpłatny profil firmy w Google Moja Firma, który widoczny jest dla Użytkowników w Wyszukiwarce i w Mapach Google;
2. **Firmie** – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo **KLIENTA**, dla którego utworzona została Wizytówka Google;
3. **Mapach Google** – należy przez to rozumieć serwis internetowy umożliwiający m.in. planowanie podróży, wyszukiwanie obiektów, miejsc, oglądanie map oraz przeglądanie Wizytówek Firmowych;
4. **Frazach Kluczowych** – należy przez to rozumieć frazy jakie zgodnie z ustaleniami **STRON** będą wykorzystywane w procesie Pozycjonowania Wizytówki Google;
5. **Pozycjonowaniu Wizytówki Google** – należy przez to rozumieć wszelkie działania podejmowane przez **AGENCJĘ**, które mają na celu zwiększenie widoczności i pozycji Wizytówki Google w Wyszukiwarce lub Mapach Google;
6. **Backlinkach** – należy przez to rozumieć odnośniki umożliwiające Użytkownikom i Wyszukiwarce odwołanie się do Wizytówki Google lub przejście do jej zasobów.

§2 Przedmiot Umowy

1. W wykonaniu Umowy **AGENCJA** świadczy na rzecz **KLIENTA** Usługę Abonamentową polegającą na:
 - a. wykonaniu audytu i weryfikacji istniejącej Wizytówki Google;
 - b. stworzeniu nowej Wizytówki Google lub zoptymalizowaniu istniejącej Wizytówki Google;
 - c. publikowaniu Wpisów na Wizytówce Google;
 - d. zarządzaniu opiniami i pytaniami publikowanymi na Wizytówce Google;
 - e. dodawaniu informacji o produktach i usługach na Wizytówce Google;
 - f. uruchomieniu czatu na Wizytówce Google;
 - g. opracowaniu Fraz Kluczowych jakie będą wykorzystywane w procesie Pozycjonowania Wizytówki Google;
 - h. pozyskiwaniu Backlinków wspomagających proces Pozycjonowania Wizytówki Google;
 - i. zastępowaniu **KLIENTA** w kontaktach z obsługą klienta Google (*Google Support*);
(dalej „**obsługa Wizytówki Google**”).
2. **KLIENT** oświadcza, że posiada tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości wskazywanej na Wizytówce Google jako siedziba, placówka lub oddział Firmy.
3. Po zakończeniu świadczenia Usługi Abonamentowej **AGENCJA**, bez dodatkowych opłat, przekaze **KLIENTOWI** wszelkie dostępy do Wizytówki Google.
4. Przez cały okres obowiązywania Umowy **KLIENT** zobowiązuje się płacić umówione wynagrodzenie abonamentowe oraz wykonywać inne swoje obowiązki określone w Regulaminie Produktu lub Specyfikacji.

§3 Informacje o Firmie

1. Przed przystąpieniem do obsługi Wizytówki Google **KLIENT** przekaze **AGENCJI** wszelkie istotne informacje o Firmie, a w szczególności dotyczące:
 - a. danych adresowych i kontaktowych oraz o godzinach otwarcia siedziby, placówek lub oddziałów Firmy;
 - b. oferowanych przez Firmę produktów lub usług;
 - c. istniejącej klienteli Firmy;
 - d. dotychczas wykorzystywanych przez Firmę kanałów komunikacji (strony internetowe, komunikatory internetowe, media społecznościowe etc.);
 - e. wykorzystywanego brandingu Firmy i zasadach jego stosowania (logotyp, elementy typograficzne, kolory firmowe, brand book etc.).
2. Przed przystąpieniem do obsługi Wizytówki Google i w terminie trzech (3) dni od zawarcia Umowy:
 - a. **KLIENT** przekaze **AGENCJI** Materiały Dodatkowe dotyczące Firmy (pliki, grafiki, fotografie, slogany i hasła) jakie mają być wykorzystane na Wizytówce Google;
 - b. **KLIENT** dostarczy **AGENCJI** loginy i hasła niezbędne do uzyskania dostępu do systemów teleinformatycznych (serwerów, paneli, kont etc.), którymi **AGENCJA** ma posługiwać się przy wykonywaniu umowy.
 - c. **STRONY** w razie potrzeby uzgodnią terminy spotkań organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość (online), w trakcie których **AGENCJA** będzie zbierać dodatkowe informacje, sugestie i oczekiwania **KLIENTA** dotyczące Wizytówki Google.

§4 Audyt Wizytówki Google

1. Postanowienia tego paragrafu mają zastosowanie, gdy w momencie zawarcia Umowy **KLIENT** posiada już utworzoną Wizytówkę Google, której adres wskazany jest w Specyfikacji.
2. Przed przystąpieniem do obsługi Wizytówki Google **AGENCJA** wykona jej audyt, w trakcie którego w szczególności sprawdzi:
 - a. czy Wizytówka Google została zweryfikowana przez Google;
 - b. informacje o firmie opublikowane na Wizytówce Google (opis firmy, podsumowanie redakcyjne);
 - c. informacje o produktach lub usługach umieszczone na Wizytówce Google;
 - d. wpisy opublikowane na Wizytówce Google (aktualizacje, zdjęcia, filmy);
 - e. wykorzystane elementy brandingu;
 - f. statystyki dostępne na Wizytówce Google;
 - g. opinie i pytania opublikowane na Wizytówce Google;
 - h. czy został wygenerowany skrócony adres URL do Wizytówki Google;
 - i. występowanie potencjalnych naruszeń regulaminu i polityk Google dotyczących Wizytówki Google (nieodpowiednie treści, zabronione treści, złe praktyki).
3. Na podstawie audytu Wizytówki Google **AGENCJA** wykona niezbędne prace mające na celu sfinalizowanie procesu tworzenia Wizytówki Google i poprawne skonfigurowanie wszystkich jej elementów.
4. Wyniki audytu Wizytówki Google nie są przekazywane **KLIENTOWI**.

§5 Pozycjonowanie

1. **AGENCJA** udziela **KLIENTOWI** pouczenia, a **KLIENT** potwierdza, że ma świadomość, iż na skuteczność Pozycjonowania Wizytówki Google składa się wiele elementów i czynników pozostających poza kontrolą **STRON**, a **AGENCJA** zobowiązana jest do działania z należytą starannością, ale nie może zagwarantować i nie gwarantuje **KLIENTOWI** ściśle określonego rezultatu Pozycjonowania Wizytówki Google.
2. **AGENCJA** wraz z **KLIENTEM** dokona wyboru Fraz Kluczowych, które będą wykorzystywane w procesie Pozycjonowania Wizytówki Google.
3. Frazy Kluczowe wykorzystywane do Pozycjonowania Wizytówki Google mogą składać się z:
 - a. popularnych fraz;
 - b. fraz mało konkurencyjnych;
 - c. fraz z tzw. „długiego ogona” (*long tail keywords*).
4. **AGENCJA** będzie doradzać **KLIENTOWI** w zakresie wyboru Fraz Kluczowych poprzez:
 - a. ocenę popularności frazy w Wyszukiwarce (*search volume*);
 - b. przeprowadzenie za pomocą narzędzi SEO analizy fraz wybranych przez **KLIENTA**;
 - c. przeprowadzenie za pomocą narzędzi SEO analizy fraz wykorzystywanych przez konkurencyjne Wizytówki Google.
5. W okresie świadczenia Usługi Abonamentowej **AGENCJA** stale monitoruje Wizytówkę Google oraz użyte na niej Frazy Kluczowe.
6. W każdym miesiącu obsługi Wizytówki Google **AGENCJA** będzie pozyskiwać Backlinki w lokalnych źródłach Internetowych i innych miejscach dostępnych w sieci Internet poprzez w szczególności:
 - a. redagowanie i zamieszczanie profili w katalogach przedsiębiorców;
 - b. zakładanie kont w serwisach wizytówkowych i wypełnianie ich odpowiednimi treściami;
 - c. zakładanie kont w serwisach geolokalizacyjnych i wypełnianie ich odpowiednimi treściami;
 - d. redagowanie i zamieszczanie ogłoszeń w serwisach ogłoszeniowych;
 - e. redagowanie i zamieszczanie profili w katalogach stron internetowych;
 - f. redagowanie i zamieszczaniu treści na blogach;
 - g. redagowanie i zamieszczanie treści na serwisach społecznościowych.
7. **STRONY** uzgodnią jednolity format prezentowania danych teleadresowych Firmy (*NAP*), a następnie będą się nim konsekwentnie posługiwać we wszystkich działaniach związanych z promowaniem Firmy w Internecie.
8. Ilość Backlinków pozyskiwanych w każdym miesiącu obsługi Wizytówki Google określa Specyfikacja.

§6 Obsługa Wizytówki Google

1. **AGENCJA** utworzy nową Wizytówkę Google lub wykorzysta istniejącą Wizytówkę Google, a następnie:
 - a. wykona niezbędne czynności, aby została ona pozytywnie zweryfikowana przez Google jako należąca do **KLIENTA**;
 - b. wygeneruje skrócony adres URL do Wizytówki Google.
2. **AGENCJA** uzupełni informacje biznesowe dostępne na Wizytówce Google poprzez:
 - a. dobór i zoptymalizowanie nazwy identyfikującej Firmę;
 - b. określenie i sprecyzowanie kategorii działalności prowadzonej przez Firmę;
 - c. zredagowanie opisu Firmy;
 - d. uzupełnienie danych kontaktowych Firmy;
 - e. uzupełnienie adresu witryny Firmy;
 - f. uzupełnienie godzin otwarcia Firmy;

- g. precyzyjne określenie lokalizacji Firmy;
 - h. precyzyjne określenie obszaru działalności Firmy, w którym dostarcza ona produkty lub świadczy usługi;
 - i. precyzyjne określenie rodzaju prowadzonej przez Firmę działalności oraz przypisanie jej właściwej kategorii (kategoria podstawowa, usługi niestandardowe);
 - j. dobór i wyczerpujące określenie atrybutów Firmy.
3. **AGENCJA** uruchomi na Wizytówce Google chat pozwalający Użytkownikom na kontaktowanie się z Firmą w czasie rzeczywistym. **AGENCJA** udzieli **KLIENTOWI** instruktażu w przedmiocie obsługi czatu i przekaże mu najlepsze praktyki w zakresie jego wykorzystywania.
 4. **AGENCJA** zastępować będzie **KLIENTA** we wszystkich kontaktach z Google, a w szczególności w zakresie:
 - a. uzyskiwania pomocy technicznej i rozwiązywania problemów z funkcjonowaniem Wizytówki Google;
 - b. zgłaszania do usunięcia opinii Użytkowników, które naruszają regulamin i polityki Google lub powszechnie obowiązujące prawo.
 5. W okresie obsługi Wizytówki Google **KLIENT** zobowiązuje się:
 - a. że przez cały okres obowiązywania Umowy posiadać będzie tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości wskazywanej na Wizytówce Google jako siedziba, placówka lub oddział Firmy, a w przypadku zmiany adresu Firmy niezwłocznie zawiadomi o tym **AGENCJĘ**;
 - b. zapewnić **AGENCJI** hasło dostępowe do Wizytówki Google lub nadać jej odpowiednie uprawnienia pozwalające na wykonywanie wszystkich operacji na Wizytówce Google, a w szczególności pozwalające na publikowanie na niej Wpisów, przeglądania jego statystyk i zarządzanie opiniami i pytaniami Użytkowników;
 - c. powstrzymać się od zlecenia obsługi Wizytówki Google innemu podmiotowi;
 - d. konsultować z **AGENCJĄ**, z odpowiednim wyprzedzeniem, wszelkie istotne modyfikacje Wizytówki Google przed ich wprowadzeniem;
 - e. konsultować z **AGENCJĄ**, z odpowiednim wyprzedzeniem, wszelkie samodzielne publikacje na Wizytówce Google;
 - f. konsekwentnie posługiwać ustalonym formatem prezentowania danych teleadresowych Firmy (*NAP*) we wszystkich działaniach związanych z promowaniem Firmy w Internecie;
 - g. powstrzymać się od działań na Wizytówce Google, które będą naruszać regulamin i polityki Google (nieodzwolone treści i nieodzwolone praktyki);
 - h. wdrażać zalecenia i rekomendacje **AGENCJI** dotyczące Wizytówki Google.
 6. W przypadku naruszenia przez **KLIENTA** powyższych zobowiązań **AGENCJA** będzie zwolniona z odpowiedzialności za skuteczność obsługi Wizytówki Google, jeżeli okaże się, że działanie lub zaniechanie **KLIENTA** miało istotny wpływ na jej świadczenie.

§7 Dodawanie produktów i usług

1. **AGENCJA** przygotuje i uzupełni wszystkie informacje o produktach Firmy i doda te produkty do Wizytówki Google w ilości wskazanej we Specyfikacji.
2. Umieszczając na Wizytówce Google informacje o produktach Firmy **AGENCJA** może w szczególności:
 - a. dodać fotografie produktu lub grafiki stanowiące jego wizualizację;
 - b. zredagować nazwę i opis produktu, które wspomagać będą proces pozycjonowania Wizytówki Google;
 - c. stworzyć nową kategorię i przypisać do niej produkty;
 - d. dodać cenę lub przedział cenowy do produktu;
 - e. dodać do produktu przycisk adekwatny do działań jakie Użytkownicy powinni podjąć (*Zamów online, Kup, Więcej informacji, Skorzystaj z oferty*).
3. **AGENCJA** zweryfikuje czy umieszczenie informacji o produkcie na Wizytówce Google nie będzie stanowiło naruszenia regulaminu lub polityk Google.
4. **AGENCJA** doda do Wizytówki Google usługi Firmy klasyfikowane wedle zdefiniowanych przez Google kategorii podstawowych. W razie potrzeby **AGENCJA** uszczegółowi usługi Firmy prezentowane na Wizytówce Google poprzez stworzenie usługi niestandardowej.

§8 Zarządzanie Opiniemi i Pytaniami

1. **AGENCJA** będzie wspierać **KLIENTA** w pozyskiwaniu wartościowych opinii klientów Firmy publikowanych na Wizytówce Google w szczególności poprzez:
 - a. zredagowanie szablonu prośby kierowanej do klientów Firmy o pozostawienie opinii na Wizytówce Google;
 - b. redagowanie propozycji treści opinii dla tych klientów Firmy, którzy chcą pozostawić opinię na Wizytówce;
2. **AGENCJA** będzie moderować opinie klientów Firmy publikowane na Wizytówce Google w szczególności poprzez:
 - a. odpowiadanie na pozytywne opinie w sposób budujący pozytywny wizerunek Firmy i utrwalający relację z autorami opinii;

- b. odpowiadanie na neutralne opinie w sposób pozwalający ustalić jakie zmiany w doświadczeniu klienta w kontakcie z Firmą mogą w przyszłości wpłynąć na zmianę jego opinii;
 - c. odpowiadanie na negatywne opinie w sposób mający na celu wyjaśnienie przyczyny niezadowolenia klienta z usługi lub produktu Firmy i podejmowanie próby zaproponowania możliwego rozwiązania prowadzącego do zmiany lub usunięcia tej opinii.
3. W przypadku opublikowania przez klientów Firmy w niedługich odstępach czasu znacznej ilości negatywnych opinii, w szczególności na temat usług lub produktów Firmy, **AGENCJA**:
- a. niezwłocznie poinformuje **KLIENTA** o treści negatywnych opinii;
 - b. przedstawi **KLIENTOWI** swoje rekomendacje co do dalszych działań;
 - c. zwróci się do **KLIENTA** po instrukcje co do sposobu prowadzenia dalszej komunikacji.
4. **AGENCJA** podejmie działania mające na celu usunięcie opinii naruszającej regulamin i polityki Google lub powszechnie obowiązujące prawo, jeżeli opinia w szczególności:
- a. nie dotyczy doświadczeń związanych z tą Firmą;
 - b. została utworzona przez bota lub fałszywe konto;
 - c. zawiera reklamy i promocje;
 - d. została napisana przez osobę związaną z firmą konkurencyjną;
 - e. zawiera wulgaryzmy, sformułowania o charakterze jednoznacznie seksualnym, groźby lub w inny sposób narusza prawo;
 - f. stanowi personalny atak na konkretną osobę (dręczenie, nękanie, dyskryminacja, szerzenie nienawiści);
 - g. zawiera dane osobowe, takie jak adres lub numer telefonu osoby trzeciej.
5. **AGENCJA** będzie odpowiadać na pytania klientów Firmy publikowane na Wizytówce Google. **AGENCJA** uzgodni treść odpowiedzi z **KLIENTEM**, jeżeli jej zredagowanie wymaga posiadania wiedzy merytorycznej o Firmie, jej usługach lub produktach.
6. Specyfikacja określa w każdym miesiącu obsługi Wizytówki Google:
- a. ilość prób pozyskania wartościowych opinii podejmowanych przez **AGENCJĘ**;
 - b. ilość opinii klientów Firmy opublikowanych na Wizytówce Google jakie będą moderowane przez **AGENCJĘ**;
 - c. ilość opinii opublikowanych na Wizytówce Google w stosunku do których **AGENCJA** podejmie działania w celu ich usunięcia ze względu na naruszenie regulaminu i polityki Google lub powszechnie obowiązującego prawa;
 - d. ilość odpowiedzi na pytania klientów Firmy publikowane na Wizytówce Google jakich udzielać będzie **AGENCJA** we współpracy z **KLIENTEM**.

§9 Publikacje

1. W każdym miesiącu obsługi Wizytówki Google **AGENCJA** będzie przygotowywać i publikować na niej Wpisy w ilości określonej w Specyfikacji.
2. Przedmiotem Wpisów przygotowywanych przez **AGENCJĘ** mogą być w szczególności:
 - a. fotografie dotyczące Firmy i jej współpracowników;
 - b. aktualności dotyczące Firmy;
 - c. bieżąca oferta Firmy i prowadzone przez nią promocje;
 - d. produkty i usługi oferowane przez Firmę;
 - e. bieżące realizacje wykonane przez Firmę (*case study*);
 - f. poradniki i odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (*FAQ*);
 - g. eventy organizowane przez Firmę;
 - h. wydarzenia w jakich uczestniczy Firma.
3. Wpisy przygotowywane i publikowane przez **AGENCJĘ** będą w szczególności:
 - a. zawierać zdjęcia lub grafiki adekwatne do publikowanych treści;
 - b. spójne z identyfikacją wizualną Firmy;
 - c. zgodne z regulaminem i politykami Google;
 - d. zawierać przyciski adekwatne do działań jakie Użytkownicy powinni podjąć (*Zarezerwuj, Zamów online, Kup, Więcej informacji, Zarejestruj się, Zadzwoń teraz*).

§10 Prace Dodatkowe

1. Wizytówka Google może być ulepszana i zmieniana na podstawie zamówień **KLIENTA** na wykonanie Prac Dodatkowych.
2. Na zamówienie **KLIENTA AGENCJA** jako Prace Dodatkowe podejmie się wykonania większej ilości działań na Wizytówce Google niż określona została we Specyfikacji.

§11 Wydanie i dostępy

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy **AGENCJA** bez dodatkowego wynagrodzenia wyda Wizytówkę Google **KLIENTOWI** poprzez przekazanie mu danych dostępowych do niej.

§12 Postanowienia końcowe

1. Regulamin Produktu obowiązuje od dnia **11.03.2024 r.**
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Produktu stosuje się postanowienia Regulaminu.