

**REGULAMIN PRODUKTU
Z DNIA 01.12.2024 r.
USŁUGA ABONAMENTOWA:
WYKONANIE I UTRZYMYWANIE
STRONY INTERNETOWEJ
WRAZ Z OBSŁUGĄ WIZYTÓWKI
GOOGLE**

§1 Definicje

Ileokroć 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 oraz Strony Internetowej 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** zaprojektuje stronę internetową wraz z:
 - a. kompletnym layoutem strony głównej i podstron;
 - b. przygotowaniem funkcjonalnego i przyjaznego Użytkownikom (*user friendly*) interfejsu strony internetowej (UI/UX);
 - c. wykonaniem podstawowej optymalizacji SEO (*search engine optimization*) strony internetowej;
 - d. skonfigurowaniem panelu administratora i systemu kont użytkowników;
 - e. wykonaniem innych prac określonych w Specyfikacji. (dalej „**Strona Internetowa**”).
2. Po wykonaniu Strony Internetowej i jej opublikowaniu zgodnie z Regulaminem Produktu **AGENCJA** niezwłocznie przystąpi do świadczenia na rzecz **KLIENTA** Usługi Abonamentowej polegającą na:
 - a. utrzymywaniu dostępności Strony Internetowej **KLIENTA** w domenę wskazanej w Specyfikacji; b. pozostawianiu w gotowości i wykonywaniu prac określonych w Regulaminie Produktu jako wchodzących w zakres administrowania Stroną Internetową;
 - c. pozostawianiu w gotowości i wykonywaniu prac określonych w Regulaminie Produktu jako wchodzących w zakres Prac Dodatkowych wykonywanych na odrębne zamówienie **KLIENTA**; (dalej „**Administrowanie Stroną Internetową**”).
3. W wykonaniu Umowy **AGENCJA** niezwłocznie przystąpi do świadczenia na rzecz **KLIENTA** Usługi Abonamentowej 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 i blogu na Stronie Internetowej;
 - 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. stworzeniu Witryny (*Business Site*) zintegrowanej z Wizytówką Google;
 - j. zastępowaniu **KLIENTA** w kontaktach z obsługą klienta Google (*Google Support*); (dalej „**obsługa Wizytówki Google**”).
4. Na obsługę Wizytówki Google składać się będą prace wykonywane przez cały okres trwania umowy w sposób powtarzalny (Prace Miesięczne), prace wykonywane jednokrotnie (Prace Jednorazowe) oraz prace wykonywane na wyraźne żądanie **KLIENTA** (Prace Ponadwymiarowe). Zakres i charakter prac określa Specyfikacja, a ich rozliczanie nastąpi:
 - a. w zakresie Prac Miesięcznych - na podstawie wynagrodzenia abonamentowego;
 - b. w zakresie Prac Jednorazowych - na podstawie zryczałtowanego wynagrodzenia uwzględnionego w wynagrodzeniu abonamentowym;
 - c. w zakresie Prac Ponadwymiarowych - na podstawie wynagrodzenia doliczanego do wynagrodzenia abonamentowego, a naliczanego jako iloczyn określonej we Specyfikacji stawki za Prace Ponadwymiarowe oraz liczby Prac Ponadwymiarowych, których wykonania zażądał **KLIENT**.
5. **KLIENT** oświadcza, że posiada tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości wskazywanej na Wizytówce Google jako siedziba, placówka lub oddział Firmy.
6. Po zakończeniu świadczenia Usługi Abonamentowej **AGENCJA**, na podstawie odrębnej umowy i za dodatkowym wynagrodzeniem, przeniesie na **KLIENTA** autorskie prawa majątkowe do Strony Internetowej oraz wyda ją **KLIENTOWI** w sposób określony w Regulaminie Produktu.
7. Po zakończeniu świadczenia Usługi Abonamentowej **AGENCJA**, bez dodatkowych opłat, przekaze **KLIENTOWI** wszelkie dostępności do Wizytówki Google.

8. 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 wykonania Strony Internetowej i 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 wykonania Strony Internetowej i 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 Stronie Internetowej i 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 Strony Internetowej i Wizytówki Google.

§4 Strona Internetowa

1. **AGENCJA** wykona Stronę Internetową, która:
 - a. będzie posiadać wersję dedykowaną do przeglądania na komputerach stacjonarnych (desktop);
 - b. będzie wykonana przy wykorzystaniu techniki projektowania pozwalającej, aby jej układ automatycznie dostosowywał się rozmiarów okna przeglądarki (*responsive web design*);
 - c. będzie przystosowana do jej przeglądania na urządzeniach mobilnych (mobile) wyświetlających treści w rozdzielczości, gdzie szerokość ekranu wynosi nie mniej niż 320 px;
 - d. będzie wykorzystywać technologie html5, css3, jquery, php;
 - e. będzie wykorzystywać system zarządzania treścią (CMS) Wordpress;
 - f. będzie wykorzystywać bazę danych MySQL.
2. **AGENCJA** zapewni prawidłowe wyświetlanie się Strony Internetowej na następujących przeglądarkach:
 - a. Google Chrome (w wersji 92.0);
 - b. FireFox (w wersji 90.0);
 - c. Safari (w wersji 14.1.1);
 - d. Microsoft Edge (w wersji 92.x);
 - e. Opera (w wersji 77.x).
3. **AGENCJA** zapewni prawidłowe wyświetlanie się Strony Internetowej na następujących systemach operacyjnych i urządzeniach:
 - a. Windows;
 - b. macOS;
 - c. Android;
 - d. iOS;
 - e. urządzenia desktopowe typu PC i laptop;
 - f. urządzenia mobilne typu smartphone i tablet.

§5 Domena Internetowa

1. Strona Internetowa będzie dostępna za pośrednictwem domeny wskazanej w Specyfikacji.
2. Jeżeli Strona Internetowa ma być dostępna za pośrednictwem domeny należącej do **KLIENTA** to **KLIENT** ma zapewnić jej przekierowanie w sposób określony przez **AGENCJĘ**. W razie potrzeby **AGENCJA** udzieli **KLIENTOWI** wsparcia technicznego w procesie przekierowywania domeny.
3. Jeżeli Strona Internetowa ma być dostępna za pośrednictwem nowej domeny **AGENCJA**, we własnym imieniu i na swój koszt, rejestruje domenę, a następnie będzie ją utrzymywać przez cały okres obowiązywania Umowy.

§6 Podstawowa optymalizacja SEO

1. **AGENCJA** zoptymalizuje elementy Strony Internetowej pod kątem SEO poprzez:
 - a. przystosowanie jego strony głównej, podstron, kategorii i innych jej elementów do wymogów Wyszukiwarki;
 - b. zoptymalizowanie i zminifikowanie plików HTML, CSS i JS;
 - c. skonfigurowanie pliku wskazującego Googlebotowi, które podstrony i pliki Strony Internetowej należy zindeksować (Robots.txt);
 - d. umieszczenie znaczników (*meta tags*) dotyczących tytułu Strony Internetowej (*title*) i jego opisu (*description*);
 - e. umieszczenie nagłówków na podstronach Strony Internetowej (H1, H2, H3);
 - f. skonfigurowanie mapy Strony Internetowej (sitemap.xml).
2. **AGENCJA** zapewni, że elementy graficzne i multimedialne Strony Internetowej będą:
 - a. możliwe do odszukania za pośrednictwem Wyszukiwarki;

- b. posiadały najbardziej optymalną wielkość ułatwiającą szybkie ładowanie się Strony Internetowej.

§7 Uruchomienie Strony Internetowej

1. Przed uruchomieniem Strony Internetowej **AGENCJA**:

- umieści tekstowe Materiały Dodatkowe na stronie głównej i jej podstronach;
 - stworzy podstronę „Polityka prywatności” i umieści na niej politykę prywatności;
 - wykona instalację certyfikatu SSL (*Secure Socket Layer*), który będzie zapewniać użytkownikom bezpieczne połączenie chronione przez powszechnie przyjęty standard szyfrowania danych w Internecie.
2. Po ukończeniu Strony Internetowej **AGENCJA** umieści ją na swoim serwerze hostingowym, udostępni ją Użytkownikom z wykorzystaniem domeny internetowej określonej w Specyfikacji i niezwłocznie przystąpi do wykonywania na rzecz **KLIENTA** Usługi Abonamentowej Administrowania Stroną Internetową. 3. Nieznaczne różnice w wyglądzie Strony Internetowej podczas jej wyświetlania na określonych w Specyfikacji przeglądarkach, systemach i urządzeniach lub różnice wynikające z aktualizacji tychże przeglądarek, systemów i urządzeń nie będą uznawane przez **STRONĘ** za wady. W zakresie niewskazanych w Regulaminie przeglądarek, systemów i urządzeń Strona Internetowa będzie się wyświetlać, ale **AGENCJA** nie jest w stanie zapewnić całkowicie poprawnego działania Strony Internetowej, a także możliwości wykorzystywania jej pełnej funkcjonalności przez Użytkowników.

§8 Administrowanie Stroną Internetową

- Dla zapewnienia aktualności wtyczek (pluginów), szablonów, aplikacji czy innego oprogramowania stanowiącego element Strony Internetowej **AGENCJA** będzie Administrować Stroną Internetową w szczególności poprzez:
 - dokonywanie aktualizacji wtyczek (*pluginów*) i innych elementów Strony Internetowej;
 - dokonywanie aktualizacji wersji PHP Strony Internetowej w celu jej dostosowania do wymogów WordPress;
 - dokonywanie aktualizacji szablonu WordPress wykorzystywanego przez Stronę Internetową.
- Dla zapewnienia stałej dostępności i poprawnego funkcjonowania Strony Internetowej **AGENCJA** będzie Administrować Stroną Internetową w szczególności poprzez:
 - monitorowanie dostępności Strony Internetowej;
 - usuwanie awarii Strony Internetowej;
 - wykonanie prac mających na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności Strony Internetowej po jej awarii.
- Dla zapewnienia bezpieczeństwa Strony Internetowej **AGENCJA** będzie Administrować Stroną Internetową w szczególności poprzez:
 - monitorowanie bezpieczeństwa Strony Internetowej;
 - monitorowanie nieudanych prób logowania do systemu zarządzania Stroną Internetową;
 - monitorowanie IP Użytkowników podejmujących podejrzaną działalność na Stronie Internetowej;
 - podjęcie działań o charakterze prewencyjnym;
 - wykonywanie prac mających na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności Strony Internetowej po nieuprawnionym dostępie i ingerencji osoby trzeciej;
 - usuwanie wtyczek (pluginów), szablonów, aplikacji lub innego oprogramowania stanowiącego element Strony Internetowej, które stanowią zagrożenie dla jej bezpieczeństwa.
 - wykonywanie kopii zapasowej Strony Internetowej.
- Administrując Stroną Internetową **AGENCJA** może doradzać **KLIENTOWI** w zakresie możliwości jej rozwoju i ulepszenia, a w szczególności poprzez:
 - wskazywanie sposobów zwiększenia ilości odwiedzin (ruchu) Użytkowników na Stronie Internetowej;
 - wskazywanie sposobów zwiększenia współczynnika konwersji Użytkowników Strony Internetowej;
 - wskazywanie sposobów zmian w strukturze Strony Internetowej w celu dostosowania jej do preferencji Użytkowników;
 - wskazywanie sposobów zwiększenia popularności poszczególnych podstron i elementów Strony Internetowej.

§9 Audyt Wizytówki Google

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

§10 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 zamieszczanie 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.

§11 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;
 - k. uzupełnienie innych danych i kategorii niezbędnych dla uznania, że Wizytówka Google została skonfigurowana w sposób wyczerpujący.
dalej „Optymalizacja Wizytówki Google”
3. **AGENCJA** wykona prace w celu stworzenia Witryny (*Business Site*) zintegrowanej z Wizytówką Google, która wspomagać będzie proces jej pozycjonowania.
4. Przygotowując Witrynę **AGENCJA** w szczególności
 - a. wybierze dostępny motyw (szablon) Witryny możliwie najbardziej spójny z identyfikacją wizualną Firmy;
 - b. zredaguje teksty dostępne na Witrynie (*Nagłówek, Opis, Nagłówek podsumowania, Tekst główny podsumowania*);
 - c. umieści na Witrynie przycisk główny adekwatny do działań jakie Użytkownicy powinni na niej podjąć (*Zadzwoń teraz, Kontakt z nami, Poproś o wycenę, Umów się na wizytę, Napisz do nas (SMS/WhatsApp)*).
 - d. umieści na Witrynie zdjęcia i grafiki związane z Firmą;
 - e. opublikuje na niej dane adresowe i kontaktowe oraz o informację o godzinach otwarcia siedziby, placówek lub oddziałów Firmy;
 - f. opublikuje na niej informacje o oferowanych przez Firmę produktach lub usługach.
5. **AGENCJA** uruchomi na Wizytówce Google chat pozwalający Użytkownikom na kontaktowanie się z Firmą w czasie rzeczywistym. **AGENCJA** udzieli **KLIENTOWI** instruktażu w przedmiocie obsługi chatu i przekaze mu najlepsze praktyki w zakresie jego wykorzystywania.
6. **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.
7. 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 (niedozwolone treści i niedozwolone praktyki);
 - h. wdrażać zalecenia i rekomendacje **AGENCJI** dotyczące Wizytówki Google.
8. 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.

§12 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.

§13 Zarządzanie Opiniami 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;
 - c. publikowanie Wpisów zachęcających klientów Firmy do pozostawienia opinii na Wizytówce Google.
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 naruszających 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 (dreczenie, 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**.

§14 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*).

§15 Prace Dodatkowe

1. Strona Internetowa i Wizytówka Google może być ulepszana i zmieniana na podstawie zamówień **KLIENTA** na wykonanie Prac Dodatkowych.
2. Na zamówienie **KLIENTA AGENCJA** wykonywać będzie Prace Dodatkowe dotyczące wyglądu Strony Internetowej, które mogą polegać w szczególności na:
 - a. prowadzeniu prac związanych z modyfikacją i rozbudową Strony Internetowej;
 - b. wprowadzaniu zmian w wyglądzie Strony Internetowej;
 - c. wprowadzaniu zmian w kodzie Strony Internetowej;
 - d. wprowadzaniu zmian w szacie graficznej Strony Internetowej (zmiana czcionek, kolorów etc.);
 - e. wprowadzaniu zmian w szablonie WordPress wykorzystywanym przez Stronę Internetową.
3. Na zamówienie **KLIENTA AGENCJA** wykonywać będzie Prace Dodatkowe dotyczące zawartości Strony Internetowej, które mogą polegać w szczególności na:
 - a. dodawaniu i aktualizowaniu treści udostępnianych za pośrednictwem Strony Internetowej;
 - b. przygotowywaniu i publikowaniu nowych treści udostępnianych za pośrednictwem Strony Internetowej;
 - c. przygotowywaniu grafik i zdjęć udostępnianych za pośrednictwem Strony Internetowej;
 - d. przygotowywaniu grafik i zdjęć stanowiących element Strony Internetowej;
 - e. wprowadzaniu alternatywnych wersji językowych Strony Internetowej;
 - f. tworzeniu i dodawaniu nowych zakładek oraz podstron Strony Internetowej, a także modyfikowaniu kolejności ich wyświetlania;
 - g. tworzeniu lub optymalizowaniu struktury informacji w sposób umożliwiający użytkownikom możliwe najszybsze dotarcie do wyszukiwanej przez nich treści (architektura informacji);
 - h. tworzeniu lub modyfikowaniu menu Strony Internetowej i innych jej elementów nawigacyjnych.
4. Na zamówienie **KLIENTA AGENCJA** wykonywać będzie Prace Dodatkowe dotyczące funkcjonalności Strony Internetowej, które mogą polegać w szczególności na:
 - a. tworzeniu subdomen;
 - b. tworzeniu i dodawaniu formularzy wraz z systemem antyspamowym Captcha;
 - c. instalowaniu i konfigurowaniu mapy Google;
 - d. instalowaniu i konfigurowaniu wtyczek (pluginów) WordPress;
 - e. instalowaniu i konfigurowaniu modułów social media (Facebook, Twitter, LinkedIn etc.);
 - f. instalowaniu i konfigurowaniu funkcji portali społecznościowych dotyczących polubień i udostępniania treści;
 - g. wykonaniu prac w celu integracji Strony Internetowej z usługą Google Search Console;
 - h. wykonaniu prac w celu integracji Strony Internetowej z usługą Google Analytics;
 - i. wykonaniu prac w celu integracji Strony Internetowej z usługą Facebook Pixel;
 - j. wykonywaniu prace w celu integracji Strony Internetowej z usługą MS Clarity.
5. Na zamówienie **KLIENTA AGENCJA** jako Prace Dodatkowe podejmie się wykonania większej ilości działań na Wizytówce Google niż określona została we Specyfikacji.

§16 Wydanie i dostęp

1. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy **AGENCJA**:
 - a. za dodatkowym wynagrodzeniem określonym w Specyfikacji, wyda Stronę Internetową **KLIENTOWI** poprzez jej umieszczenie na serwerze hostingowym **KLIENTA**;
 - b. bez dodatkowego wynagrodzenia wyda Wizytówkę Google **KLIENTOWI** poprzez przekazanie mu danych

- dostępowych do niej.
2. **KLIENT** zobowiązany jest zapewnić serwer hostingowy o parametrach niezbędnych do działania Strony Internetowej. **AGENCJA** z odpowiednim wyprzedzeniem przekaże **KLIENTOWI** minimalne parametry jakie musi spełniać serwer hostingowy.
 3. Stronę Internetową uważa się za wydaną także wtedy, gdy jest ona gotowa do umieszczenia na serwerze hostingowym **KLIENTA**, co jednak nie następuje na skutek braku dostępu **AGENCJI** do serwera hostingowego lub braku zapewnienia przez **KLIENTA** serwera hostingowego o parametrach niezbędnych do poprawnego działania Strony Internetowej.
 4. Po wydaniu Strony Internetowej:
 - a. **KLIENTA** obciąża opłacenie i utrzymywanie serwera hostingowego oraz domeny internetowej określonej w Specyfikacji;
 - b. **KLIENT** jest wyłącznie odpowiedzialny za posiadane kompletnych, wymaganych przez prawo dokumentów, oświadczeń i pouczeń (polityka prywatności, pouczenia cookies etc.);
 - c. **AGENCJA** i **KLIENT** zawrą Umowę Przenoszącą Prawa Autorskie do Strony Internetowej na warunkach określonych w Regulaminie;
 - d. **AGENCJA** stworzy w systemie zarządzania treścią (CMS) Wordpress konta administratora oraz użytkowników i wyda **KLIENTOWI** zestawienie loginów oraz haseł dostępowych;
 - e. **KLIENT** jest wyłącznie odpowiedzialny za prowadzenie Wizytówki Google.
 5. Jeżeli **AGENCJA** zarejestrowała domenę określoną w Specyfikacji to wraz z wydaniem Strony Internetowej dokona jej cesji na rzecz **KLIENTA**.
 6. **AGENCJA** może wstrzymać się z wydaniem Strony Internetowej, Wizytówki Google, zawarciem Umowy Przenoszącej Prawa Autorskie oraz cesją domeny do czasu otrzymania od **KLIENTA** całości zapłaty należnej z tytułu wykonania Usługi Abonamentowej oraz dodatkowego wynagrodzenia określonego w Specyfikacji.
 7. Po wydaniu Strony Internetowej **AGENCJA** odpowiada za wady Strony Internetowej w granicach obowiązującej rękojmi. **KLIENT** traci uprawnienia z rękojmi w przypadku samowolnej modyfikacji kodu Strony Internetowej odpowiedzialnego za jej poprawne działanie. Postanowienie to nie dotyczy wprowadzania zmian na Stronie Internetowej polegających na umieszczaniu na nim treści za pomocą dedykowanego systemu (CMS).
 8. **AGENCJA** jest zwolniona z odpowiedzialności za wady Strony Internetowej powstałe wskutek:
 - a. braku zapewnienia przez **KLIENTA** serwera hostingowego o odpowiednich parametrach;
 - b. wygaśnięcia domeny internetowej;
 - c. wygaśnięcia serwera hostingowego;
 - d. wygaśnięcia certyfikatu SSL;
 - e. samodzielnej aktualizacji silnika Wordpress, pluginów lub szablonu przez **KLIENTA**;
 - f. wykorzystania przez **AGENCJĘ** na polecenie **KLIENTA** wadliwych Materiałów Dodatkowych.

§17 Koszty obciążające AGENCJĘ

1. O ile Regulamin Produktu lub Specyfikacja nie stanowi inaczej, w okresie obowiązywania Umowy **AGENCJĘ** obciążają wszelkie koszty wykonania i utrzymywania Strony Internetowej, a w szczególności: a. opłacenie i utrzymanie certyfikatu SSL;
 - b. opłacenie i utrzymywanie serwera hostingowego;
 - c. opłacenie i utrzymywanie domeny;
 - d. opłacenie wtyczek (pluginów) niezbędnych dla prawidłowego działania Strony Internetowej.
2. Jeżeli domena należy do **KLIENTA** to obciąża go obowiązek jej opłacenia i utrzymania.
3. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy wszelkie koszty utrzymywania Strony Internetowej obciążają **KLIENTA**.

§18 Postanowienia końcowe

1. Regulamin Produktu obowiązuje od dnia 01.01.2024 r.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Produktu stosuje się postanowienia Regulaminu.