

Regulamin Usługi Marketingu Zintegrowanego

1. Regulamin określa zasady świadczenia usługi „Marketingu Zintegrowanego” przez Panoramę Firm Sp. z o.o., zwaną dalej: „PF” z siedzibą w Warszawie, spółkę prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 116894 o kapitale zakładowym w wysokości 12 469 000 PLN, posługującą się numerami: NIP PL 5210125377 oraz REGON 012110943.
2. Usługa jest realizowana zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta pakietu. Specyfikacja pakietu stanowi integralny załącznik do regulaminu i umowy.
3. W ramach usługi Marketingu Zintegrowanego, w zależności od specyfikacji wybranego pakietu, mogą być realizowane usługi wykorzystujące aktualnie dostępne kanały komunikacji marketingowej, w szczególności wartościowe katalogi internetowe, video marketing, marketing treści, marketing rekomendacji, serwisy społecznościowe, kampanie mailingowe, kampanie informacyjne, kampanie wizerunkowe, kampanie efektywnościowe, udostępniane pod marką: MultiBox, MultiPak, Biznes Lokalnie Moja Firma. Realizacja przedmiotowych usług dostępnych w zakresie pakietu następuje w oparciu o wykorzystanie:
 - a) Funkcjonalności i rozwiązań internetowych dostępnych w serwisach partnerskich: pkt.pl, biznesfinder.pl, panoramafirm.pl oraz serwisach tematycznych należących do PF;
 - b) Funkcjonalności i rozwiązań internetowych dostępnych w oparciu o serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od PF, między innymi: Google, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.
 - c) Funkcjonalności i rozwiązań marketingowych zewnętrznych dostawców niezależnych od PF, między innymi: w zakresie obsługi baz danych, katalogów produktów i usług, kampanii mailingowych, efektywnościowych, wizerunkowych.
4. Przygotowanie i publikacja pokazu zdjęć (zdjęcia wraz z opisami) odbywa się na podstawie ogólnodostępnych materiałów dotyczących Klienta, w zależności od specyfikacji danego pakietu, na profilu firmowym Klienta w serwisie „Google Moja Firma” lub w serwisie YouTube na kanale z grupy: PKTplVideo lub PFVideo, zgodnie ze standardami i warunkami serwisu. Strony mogą uzgodnić przygotowanie pokazu zdjęć w oparciu o materiały dostarczone przez Klienta – w takim przypadku Klient jest zobowiązany do dostarczenia ww. materiałów w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy. W przypadku, gdy Strony uzgodniły, że Klient dostarczy PF materiały do pokazu zdjęć, zaś Klient przedmiotowych materiałów nie dostarczy PF w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy, PF będzie uprawniona do obciążenia Klienta karą umowną w wysokości 70% wartości wynagrodzenia określonego w Umowie lub wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez PF.
5. Opracowanie treści artykułu tematycznego lub eksperckiego lub wizerunkowego o charakterze informacyjnym promującego usługę, produkt, działalność lub wizerunek Klienta, odbywa się na podstawie ogólnodostępnych materiałów branżowych lub materiałów Klienta. Artykuł będzie dostępny w serwisach partnerskich wskazanych w specyfikacji danego pakietu, zgodnie ze standardami i warunkami serwisu. Do treści przygotowanego przez PF artykułu eksperckiego, tematycznego lub wizerunkowego, Klient ma prawo zgłoszenia nie więcej niż dwóch poprawek. W przypadku braku zgłoszonych uwag w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia przesłania przez PF projektu artykułu do akceptacji, PF uzna, że Klient wyraził akceptację domyślną i dokona publikacji artykułu we wskazanym serwisie.
6. W przypadku artykułów z opcją postu w serwisie społecznościowym jednorazowa publikacja wpisu (postu) następuje w serwisie społecznościowym na profilu tematycznym dedykowanym marce należącej do grupy PF, zgodnie ze wskazaniem w specyfikacji danego pakietu oraz standardami i warunkami serwisu.
7. Domyślnie PF zakłada w serwisie zewnętrznego dostawcy profil dedykowany dla firmy Klienta w oparciu o standardy obowiązujące w danym serwisie w dniu realizacji umowy i przekazuje Klientowi dostęp na wskazany przez niego adres e-mail, w szczególności adres e-mail którym Klient loguje się do prywatnego konta w serwisie społecznościowym. W przypadku otrzymania od Klienta praw administratora do profilu Klienta, PF dokona publikacji treści na stronie profilu Klienta.
8. W przypadku braku wizytówki firmowej klienta w serwisie „Google Moja Firma”, PF założy oraz zweryfikuje wizytówkę firmową, pod warunkiem udostępnienia przez klienta numeru PIN generowanego przez Google. W przypadku, gdy klient posiada wpis firmowy w serwisie „Google Moja Firma”, PF, po uzyskaniu od Klienta danych dostępowych, w tym numeru PIN generowanego przez Google do tego wpisu, będzie wykonywała działania aktualizacyjne oraz cykliczne zgodnie z wybraną przez klienta specyfikacją pakietu na już istniejącej wizytówce. W celu należytego wykonania usługi PF podejmuje 2 próby (każda w odstępie nie dłuższym niż 45 dni) uzyskania od Klienta numeru PIN generowanego przez Google. Szczegółowe wskazówki dotyczące zasad umieszczania informacji w serwisie „Google Moja Firma” są dostępne pod linkiem: <https://support.google.com/business/answer/3038177>.
9. W przypadku cyklicznych działań PF będzie przygotowywać oraz publikować wpisy (recenzje, posty, aktualizacje) w Wizytówce firmowej klienta w serwisach partnerskich, o których mowa w punkcie 3a) lub na profilu firmowym Klienta w serwisach zewnętrznego dostawcy, o których mowa w punkcie 3b) w liczbie, częstotliwości i w zakresie wynikających ze specyfikacji pakietu. W przypadku braku otrzymania od Klienta danych dostępowych, o których mowa w punkcie 8 powyżej), PF prześle do Klienta opracowane treści wpisów do samodzielnej publikacji przez Klienta.
10. PF nie ma obowiązku przesyłania propozycji wpisów do akceptacji Klienta. W przypadku, gdy PF prześle propozycje wpisów, Klient ma prawo do dwukrotnego zgłoszenia poprawek do proponowanych przez PF wpisów do umieszczenia w serwisach zewnętrznych dostawców, w terminie 3 dni roboczych od daty przesłania przez PF materiałów do akceptacji. Brak zgłoszenia przez Klienta uwag w ww. terminie PF może poczytywać jako akceptację domyślną i dokonać publikacji treści lub grafik w serwisie. PF nie ma obowiązku uwzględnienia uwag Klienta dotyczących opublikowanych w ramach akceptacji domyślnej treści lub grafik, zgłoszonych przez Klienta po upływie ww. terminu.
11. Usługa publikacji wpisów w serwisach zewnętrznych dostawców jest realizowana, w przypadku gdy PF ma dostęp administracyjny do profilu firmy Klienta w danym serwisie. W zakresie usług publikacji wpisów w serwisach zewnętrznych dostawców, wchodzących w zakres specyfikacji danego pakietu, PF w ramach realizacji usługi może przygotować treści do opublikowania samodzielnie przez

Klienta, w szczególności w sytuacji, gdy Klient posiadał już wcześniej założone konta na serwisach, bądź w sytuacji, gdy z przyczyn niezależnych od PF nie jest możliwa publikacja wpisu na profilu Klienta przez PF.

12. W zakresie umieszczania danych Klienta w internetowych katalogach oraz internetowych bazach firm zewnętrznych dostawców, o których mowa w punkcie 3b-c), PF opracowuje oraz umieszcza wpisy dotyczące Klienta w wyselekcjonowanych internetowych katalogach firm, produktów lub usług, w liczbie wynikającej ze specyfikacji danego pakietu, o ile Klient nie został uprzednio dodany do danego katalogu lub bazy. W przypadku, gdy Klient jest już wpisany do danego katalogu lub bazy, w związku z czym nie może zostać dodany po raz kolejny, PF umieści dane Klienta tylko w dostępnych katalogach lub bazach, zaś Klientowi nie przysługuje roszczenie o wykonanie przez PF usługi zastępczej.
13. W zakresie usług opartych o serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od PF, między innymi : Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Google, w tym Google Moja Firma, Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja przedmiotowych usług może zostać ograniczona lub zmodyfikowana z przyczyn niezależnych od PF. W przypadku zaistnienia ograniczeń lub braku technicznych możliwości wykonania danego elementu usługi opartej o zewnętrznych dostawców, z przyczyn niezależnych od PF, w tym w szczególności w przypadku zmiany warunków udostępniania funkcjonalności, o których jest mowa w punkcie 3b), PF zastrzega sobie prawo do wykonania kompensacyjnej usługi zastępczej o zbliżonym charakterze lub zamiennego elementu wskazanego w szczegółowych specyfikacjach danego typu pakietu. Klientowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie o obniżenie wynagrodzenia.
14. Usługa Marketplace polega na opracowaniu przez PF, w oparciu o materiały źródłowe Klienta, Karty produktów lub usług Klienta, w maksymalnej liczbie wynikającej ze specyfikacji pakietu oraz jej publikacji na platformie marketplace w serwisie pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego.
15. W przypadku usługi Marketplace, o której mowa w punkcie powyżej Klient zobowiązany jest w dacie zawarcia Umowy wskazać PF produkty/ usługi, które mają być publikowane na wskazanej w specyfikacji pakietu platformie marketplace w liczbie nie większej niż określona w Pakiecie.
16. Na podstawie dostarczonych przez Klienta informacji lub wytycznych dotyczących produktów/ usług Klienta oraz w oparciu o aktualne standardy wyszukiwarek internetowych, PF opracuje Karty produktów/usług prezentujące: nazwę produktu/usługi; opis produktu/usługi; cenę produktu/usługi (jeśli zostanie podana przez Klienta) lub komunikat „Zapytaj o cenę”; zdjęcia Klienta (jeśli Klient dostarczy zdjęcia, do których przysługują mu prawa własności intelektualnej) lub uniwersalne zdjęcie bądź ikonę graficzną z bazy dostępnej w PF.
17. Do treści przygotowanej i opublikowanej przez PF na marketplace pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego Karty produktów/usług Klient ma prawo zgłoszenia nie więcej niż dwóch poprawek. W przypadku braku zgłoszonych uwag w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia przesłania przez PF linku do Karty produktów/usług do akceptacji, PF uzna, że Klient wyraził akceptację domyślną na publikację produktów/usług na marketplace w serwisie pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego.
18. W trakcie obowiązywania Umowy, Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia drogą mailową do 4 aktualizacji w roku, dotyczących danych publikowanych w Karcie produktu/usługi na marketplace w serwisie pkt.pl..
19. Niedostarczenie przez Klienta informacji lub wytycznych dotyczących produktów/ usług Klienta nie powoduje wstrzymania realizacji pozostałych elementów Umowy. W przypadku dostarczenia przez Klienta powyższych informacji lub wytycznych w terminie późniejszym, okres publikacji produktów/usług na marketplace pkt.pl jest tożsamy z okresem publikacji wskazanym w Umowie. Tym samym dostarczenie przez Klienta powyższych informacji lub wytycznych z opóźnieniem nie skutkuje wydłużeniem czasu publikacji Karty produktów/usług na marketplace pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego.
20. W przypadku niedostarczenia przez Klienta informacji lub wytycznych dotyczących produktów/ usług Klienta lub dostarczenia przedmiotowych informacji lub wytycznych ze znacznym opóźnieniem utrudniającym lub uniemożliwiającym PF prawidłowe wykonanie Usługi, Klient przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje fakt, że ten element Umowy nie zostanie zrealizowany z przyczyn leżących po stronie Klienta i nie powoduje obniżenia wysokości wynagrodzenia określonego w Umowie. Klientowi nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.
21. W przypadku dostarczenia przez Klienta linku do XML w wymaganym przez PF formacie, na platformie marketplace w serwisie pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego będą publikowane produkty/usługi Klienta w zakresie oraz z treściami udostępnionymi bezpośrednio przez Klienta.
22. Kampanie mailingowe przygotowywane są w oparciu o szablonowe kreacje e-mailingowe oraz realizowane w maksymalnej liczbie wynikającej ze specyfikacji danego pakietu w formie jednorazowej wysyłki pakietu mailingowego do grupy odbiorców, wybranych przez PF na podstawie kryterium geograficznego, gdzie lokalizacja siedziby Klienta stanowi podstawę doboru odbiorców. W przypadku pakietów z mailingiem powtórzonym wysyłka powyższego pakietu mailingowego zostanie powtórzona do tej samej grupy odbiorców po max. 6 miesiącach.
23. Wysyłka pakietu mailingowego, o którym mowa w punkcie powyżej zrealizowana zostanie w terminie nie dłuższym niż 60 dni kalendarzowych od daty publikacji Wizytówki we wskazanym serwisie partnerskim. W przypadku umów długoterminowych z opcją mailingu 1/rok, wysyłka pakietu mailingowego będzie realizowana w terminie nie dłuższym niż 365 dni kalendarzowych licząc od dnia ostatniej zrealizowanej wysyłki. Kreacja reklamy e-mailingowej kierować będzie odbiorcą mailingu do strony firmowej WWW Klienta lub w przypadku braku aktywnej strony Internetowej do Wizytówki Klienta we wskazanym serwisie partnerskim. Klient otrzyma drogą elektroniczną raport potwierdzający realizację wysyłki reklamy e-mailingowej w terminie dwóch tygodni od daty jej realizacji.
24. Do realizacji kampanii wizerunkowych typu display wykorzystywane są kreacje w standardowych formatach serwisów internetowych dla wersji na desktop: Double Billboard (750x200px), Billboard (750x100px), Box (300x250px), dla wersji na urządzenia mobilne: Billboard na Smartfon (320x80px) lub w formatach aktualnie obowiązujących w standardzie sieci Google Display Network.
25. Kampanie typu display realizowane są we wskazanym zasięgu (domyślnie w zasięgu ogólnopolskim) w sieci serwisów partnerskich, o których mowa w punkcie 3a), w zależności od specyfikacji pakietu w modelu CPM w maksymalnej liczbie odston wynikającej ze specyfikacji danego pakietu lub w modelu na czas określony wskazany w umowie, na słowa kluczowe w liczbie wynikającej ze specyfikacji danego pakietu; dla wersji mobilnych wyświetlane są na urządzeniach mobilnych w rozdzielczości od 320 do 767px. Liczba odston kampanii display jest określona jako maksymalna liczba, której osiągnięcie jest determinowane dostępnym potencjałem odston w danym zasięgu w okresie wynikającym z umowy.
26. Usługa Bumerang polega na zapewnieniu określonej w specyfikacji danego pakietu liczby wyświetleń Wizytówki Klienta we wskazanym

serwisie partnerskim. Wyświetlenia są zliczane ze wszystkich źródeł (elementów usługi), w których jest wykorzystywany link do wskazanej Wizytówki Klienta.

27. W ramach usługi „Bumerang”, o której mowa w punkcie powyżej, realizowane są następujące czynności:
- Przygotowanie tekstowych lub graficzno-tekstowych kreacji reklamowych w kreatorze reklam Google Ads oraz konfiguracja i optymalizacja kampanii Klienta w celu dostosowania do wymogów technicznych Google Ads;
 - Wyselekcjonowanie Użytkowników serwisów partnerskich, o których mowa w punkcie 3a) w formie listy remarketingowej, tj. listy Użytkowników potencjalnie zainteresowanych produktami i/lub usługami Klienta, którym może zostać wyświetlona reklama Klienta w sieci reklamowej Google Display Network;
 - Emisja reklamy Klienta w sieci Google Display Network aż do momentu uzyskania wskazanej w specyfikacji danego pakietu liczby wyświetleń wskazanej Wizytówki Klienta z zastrzeżeniem postanowień punktu 35.
28. Kreacje reklamowe, o których mowa w punkcie 27a) składają się, w zależności od rodzaju, z nagłówka, treści reklamy, zdjęcia pobranego z Wizytówki Klienta lub strony internetowej Klienta lub ogólnodostępnej bazy zdjęć oraz logotypu Panorama Firm lub pkt.pl lub BiznesFinder. Kreacje tekstowe oraz graficzno-tekstowe przygotowane przez PF nie podlegają akceptacji Klienta przed publikacją.
29. Kreacje przygotowane w ramach usługi „Bumerang”, po kliknięciu przez Użytkownika, kierują do Wizytówki Klienta we wskazanym serwisie partnerskim. Zmiana miejsca docelowego jest możliwa wyłącznie w sytuacji, gdy zmianie uległ adres URL prowadzący do Wizytówki Klienta we wskazanym serwisie partnerskim. Nie jest dopuszczalna modyfikacja docelowego adresu URL na inny, wskazany przez Klienta, w tym np. do jego strony internetowej czy profilu w mediach społecznościowych.
30. W przypadku, gdy wielkość listy remarketingowej lub gdy zasięg geograficzny jest zbyt mały, aby możliwe było skuteczne zrealizowanie kampanii dla Klienta, PF zastrzega sobie prawo do rozszerzenia listy o branże pokrewne w stosunku do działalności Klienta lub o dodatkowe lokalizacje. Działanie takie ma charakter optymalizacyjny dla kampanii i nie wymaga dodatkowej akceptacji Klienta.
31. PF ma prawo odmówić realizacji Usługi, jeśli przedmiot działalności Klienta lub jakiegokolwiek fragment treści w Wizytówce Klienta w serwisie panoramafirm.pl lub pkt.pl lub biznesfinder.pl będzie niezgodny z zasadami określonymi przez Google i/lub z przepisami polskiego prawa.
32. Usługa Bumerang nie jest dostępna dla Klientów działających w branżach, dla których Google wprowadził ograniczenia w reklamie. Aktualna lista przedmiotowych branż jest dostępna na stronie [support.google.com](https://support.google.com/adspolicy/answer/6008942?hl=pl) pod linkiem: <https://support.google.com/adspolicy/answer/6008942?hl=pl>
33. W przypadku opóźnienia Klienta w płatności wynagrodzenia określonego w umowie, PF zaprzestanie świadczenia usługi Bumerang niezależnie od faktu późniejszego uregulowania zaległych płatności.
34. Z zastrzeżeniem punktu 33) powyżej, na żądanie Klient otrzyma drogą elektroniczną raport efektywności PF potwierdzający wykonanie usługi Bumerang. Raport zostanie przesłany po wykonaniu usługi Bumerang.

35. Usługa „Bumerang” jest realizowana do momentu osiągnięcia wskazanej w specyfikacji pakietu liczby wyświetleń, nie dłużej niż przez okres 12 miesięcy od jej rozpoczęcia lub do momentu zakończenia publikacji Wizytówki Klienta we wskazanym serwisie partnerskim. W ramach przedmiotowej usługi, PF poprzez działania określone w punkcie 27) dąży do zapewnienia określonej w specyfikacji pakietu maksymalnej liczby odsłon wizytówki Klienta, przy czym Klient przyjmuje do wiadomości, że liczba wyświetleń jego wizytówki, może podlegać ograniczeniom niezależnym od PF, wynikającym z funkcjonalności narzędzi Google Ads lub specyfiki branży Klienta.
36. W ramach usługi, możliwe są do wyboru przez Klienta zamienne elementy wskazane w szczegółowych specyfikacjach danego typu pakietu. W przypadku zaznaczenia w specyfikacji wyboru danego zamiennika – realizowany będzie wskazany zamienny element.
37. Klient zobowiązany jest do współpracy z PF w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy.
38. W przypadku niedostarczenia przez Klienta określonych w Regulaminie materiałów lub informacji niezbędnych do realizacji usługi PF może świadczyć Usługę w ograniczonym zakresie z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w pełnej wysokości.
39. Niezrealizowane w danym miesiącu z winy Klienta świadczenia wchodzące w skład danego pakietu nie kumulują się ani nie przechodzą do wykorzystania na kolejny miesiąc.
40. Klient akceptuje fakt, że zawarta Umowa stanowi umowę starannego działania w zakresie realizacji świadczeń wchodzących w skład wybranego przez Klienta pakietu, przy czym PF w ramach podejmowanych działań nie ma bezpośredniego wpływu na zajmowane przez serwis internetowy lub wizytówkę firmową Klienta miejsca w wynikach wyszukiwania Google, których zmienny zakres wynika z algorytmów wyszukiwania wyszukiwarki Google.
41. PF nie ma obowiązku powtórzenia wykonywania określonych prac w ramach realizacji Usługi, jeśli utrata efektów tych prac jest spowodowana działaniami Klienta lub osób trzecich, na które PF nie ma wpływu.
42. Usługa Marketingu Zintegrowanego jest aktywowana w terminie do 8 tygodni od dnia zawarcia umowy i świadczona przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące - w zależności od oferty wskazanej w umowie, licząc od dnia publikacji.
43. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu „Świadczenia Usług Reklamowych” - dostępnego pod adresem: firma.panoramafirm.pl/regulamin

Regulamin obowiązuje od dnia 2.01.2020

Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem Usługi Marketingu Zintegrowanego i akceptuję jego postanowienia.

.....
(pieczęć Klienta oraz podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Klienta)

.....
(data)

.....
Imię i nazwisko Konsultanta, czytelny podpis