

Дополнительное соглашение № МИМ-1  
«Дистанционное сопровождение интернет-магазина (Менеджер ИМ)»  
к договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью** «\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Принципал», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «Экспресс РМС»**, именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Генерального директора Якунина Константина Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Дополнительное соглашение:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Предметом настоящего Дополнительного соглашения является обеспечение контакта Покупателей (Получателей) интернет-магазина по вопросам заказа и доставки товара на условиях определенных в настоящем Дополнительном соглашении.

## 2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 2.1. Агент обязуется:

2.1.1. Организовать в региональном офисе Агента (партнера) выделенное рабочее место Представителю Агента (Менеджеру ИМ) включающее в себя:

- рабочий стол, стул, тумба, телефонный аппарат;
- персональный компьютер, соответствующий требованиям необходимым для работы с программным обеспечением (ПО) Принципала;
- доступ к принтеру, сканеру, копиру для выполнения производственных функций;
- доступ в сеть Интернет на скорости не ниже 50 Мб/сек;
- присоединение к коммутирующему устройству для подключения к телефонному номеру выделяемому Принципалом (или выделяемым Агентом, если это предусмотрено Сторонами);

2.1.2. Предоставить административно-бытовое обслуживание Представителю Агента (Менеджеру ИМ) в региональном офисе (партнера):

- обеспечение канцелярскими и другими хозяйственными товарами (вода, чай, кофе и т.д.);
- контроль рабочего времени Представителя Агента (Менеджера ИМ) в пределах, определенных Сторонами;
- организация временного замещения Представителя Агента (Менеджера ИМ) на период основного и дополнительного отпусков, а так же в период временной нетрудоспособности.

2.1.3. Обеспечить найм Представителя Агента (Менеджера ИМ), соответствующего данным Анкеты (Приложение №1), согласованными Сторонами. В период испытательного срока (2 месяца) обеспечить повторный найм, если с Представителем Агента (Менеджером ИМ) трудовые отношения расторгнуты по обоснованным обстоятельствам.

2.1.4. Провести первичную подготовку Представителя Агента (Менеджера ИМ) и направить его на однодневную стажировку в г. Москва.

2.1.5. Обеспечить силами Представителя Агента (Менеджера ИМ) выполнение следующих функций:

2.1.5.1. Прием и обработка входящих звонков от Покупателей (Получателей) по телефону и обращений по электронным каналам связи (определенных Сторонами) с предоставлением

соответствующей информации о товаре, об условиях выполнения заказа, возврата товаров и денежных средств, а также о статусе прохождения уже оформленного заказа;

2.1.5.2. Представитель Агента (Менеджер ИМ) обязан зафиксировать заказ в ИС Принципала и произвести выгрузку данных о заказе в ИС Агента (ИС «Мой склад»), а в случае невозможности произвести выгрузку (сбой или отсутствие информобмена) продублировать заказ иным оговоренным Сторонами способом;

2.1.5.3. При работе в ПО Принципала Представитель Агента (Менеджер ИМ) осуществляет:

- проверку наличия товара на складе;
- резервирование товара на складе;
- формирование окончательной стоимости заказа;
- формирование списков оформленных заказов;
- создание и ведение базы данных Покупателей;

2.1.5.4. Координация и контроль работы склада и служб доставки;

2.1.5.5. Прием и первичная обработка претензий от Покупателя (Получателя), информирование о результате решения претензии, оценка удовлетворенности Покупателя (Получателя).

2.1.6. Своевременно организовать выплату Представителю Агента (Менеджеру ИМ) оклада (не менее рекомендованного регионального размера оплаты труда), премии и налогов на фонд оплаты труда, а так же мотивационные выплаты, определенные Принципалом по итогам месяца и оплаченные Агенту на основании счета.

## **2.2. Принципал обязуется:**

2.2.1. Представить пожелания к уровню квалификации и порядку работы Представителя Агента (Менеджер ИМ), в соответствии с Приложением №1 к настоящему ДС.

2.2.2. Предоставить телефонный номер, а также условия его коммутации с узлом связи Агента, если условиями настоящего Дополнительного Соглашения не предусмотрено предоставление Агентом отдельного телефонного номера для работы Представителя Агента (Менеджера ИМ) или иной формы обеспечения контакта Покупателей (Получателей) с Представителем Агента (Менеджером ИМ).

2.2.3. Предоставить адрес электронной почты (доменное имя интернет-магазина), а также обеспечить доступ к почтовому ящику Представителя Агента (Менеджер ИМ), если условиями настоящего Дополнительного Соглашения не предусмотрено предоставление Агентом отдельного адреса электронной почты для работы Представителя Агента (Менеджера ИМ) или иной формы обеспечения контакта Покупателей (Получателей) с Представителем Агента (Менеджером ИМ).

2.2.4. Обеспечить Агента и его Представителя (Менеджера ИМ) информационными материалами:

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

2.2.5. Обеспечить Агента и его Представителя (Менеджера ИМ) информационными материалами об условиях выполнения заказа, а также условиях возврата товаров и денежных средств, в объеме требуемым законодательством РФ. Информационные материалы предоставляются в электронном виде (возможно на бумажном носителе с обязательным дублированием в электронном виде) не позднее 10 (десяти) рабочих дней до момента начала контакта с Покупателем (Получателем).

2.2.6. Согласовать найм Представителя Агента (Менеджер ИМ) на основании предложенных Агентом материалов о кандидатах и телефонного собеседования (при необходимости).

2.2.7. Предоставить инструкции по формированию заказов и работе с ними в ПО Принципала, провести обучение Представителя Агента (Менеджера ИМ) по работе ПО Принципала, обеспечить контакт (ответственное лицо, уполномоченное давать поручения и его координаты) в период рабочего времени Представителя Агента (Менеджера ИМ) со службами технической и информационной поддержки Принципала. Предоставить возможность дистанционного доступа Представителя Агента (Менеджера ИМ) к ПО Принципала на период его работы для целей создания заказов и их обработки.

2.2.8. Провести однодневную стажировку Представителя Агента (МИМ) и ответственного лица Агента на территории склада или объектов торговли Принципала по вопросам предоставленных информационных материалов и работы ПО Принципала.

2.2.9. Информировать Представителя Агента (МИМ) и ответственного лица Агента о предстоящих изменениях в деятельности ИМ, а также информационных материалов указанных в п.2.2.4. не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента реализации изменений, при условии что деятельность Принципала и его ИМ а также поручения Представителю Агента (Менеджеру ИМ) являются законными, исполнимыми и соответствуют квалификации Представителя Агента (Менеджера ИМ).

2.2.10. Известить Агента письменно и по электронной почте о расторжении настоящего Дополнительного соглашения или существенных изменениях в деятельности Принципала, влекущих за собой невозможность исполнения обязательств в рамках настоящего Дополнительного соглашения, в срок не позднее 30 (тридцати) дней до даты предполагаемого расторжения.

2.2.11. Оплачивать услуги Агента в порядке, установленном в разделе 3 настоящего Дополнительного соглашения.

### 3. ТАРИФЫ\*:

Вид услуги	Единица тарификации	Величина, руб.	
Абонентская плата за обеспечение контакта Покупателей (Получателей) интернет-магазина по вопросам заказа и доставки товара	1 Представитель в объеме не более 176 раб. часов в календарный месяц**	34900	
Организация работы выделенного телефонного номера для контактов с Покупателями (Получателями)	«Прямой номер» /месяц	900+тариф оператора связи	√
Организация работы выделенного адреса электронной почты Агента, контакта Skype, для контактов с Покупателями (Получателями)	Доменное имя/месяц	149	√

Организация мотивационных выплат определенные Принципалом по итогам месяца	Размер выплаты (100%)	110%	√
--	--------------------------	------	---

\* Тарифы без учета НДС

\*\* при работе в дневное время рабочих дней в соответствии с ТК РФ. Оплата работы в вечерне-ночное время и в выходные и праздничные дни производится с повышающими коэффициентами, согласованными Сторонами.

### ПОДПИСИ СТОРОН

**Агент**  
ООО «Экспресс РМС»

**Принципал**

\_\_\_\_\_ (К.Н. Якунин)  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П. (\_\_\_\_\_)

## АНКЕТА НА ПОИСК СОТРУДНИКА

Принципал/Интернет-магазин: \_\_\_\_\_

Дата заполнения: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

№	Основание	Пожелание Принципала
1.	Количество сотрудников	
2.	Режим работы (сменный характер)	
3.	Наличие образования (среднее, среднее специальное, высшее), предпочтения по специальности.	
4.	Наличие опыта работы, пожелания по специализации.	
5.	Наличие специальных знаний (пояснить).	
6.	Доля времени в устном общении с Покупателями (Получателями).	
7.	Знание иностранного языка (указать).	
8.	Иные пожелания	

Ответственное лицо за заполнение Анкеты:

ФИО: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

### ПОДПИСИ СТОРОН

Агент  
ООО «Экспресс РМС»

Принципал

\_\_\_\_\_  
М.П. (К.Н. Якунин)

\_\_\_\_\_  
М.П. (\_\_\_\_\_)