

# Regulamin Usługi Lokalnego Marketingu Internetowego

## Obecność w Internecie

1. Regulamin określa zasady świadczenia usługi „Lokalnego Marketingu Internetowego” przez WeNet Group S.A. (zwaną dalej: „WeNet Group”) 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 0000681163, o kapitale zakładowym w wysokości 4.950.000 PLN, posługującą się numerami: NIP 7010046065 oraz REGON 140756502.
2. Usługa jest realizowana zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta pakietu. Specyfikacja pakietu stanowi integralny załącznik do regulaminu i umowy.
3. W ramach usługi „Lokalnego Marketingu Internetowego”, w zależności od specyfikacji wybranego pakietu, mogą być realizowane działania wykorzystujące aktualnie dostępne kanały komunikacji marketingowej, w szczególności wartościowe katalogi internetowe, video marketing, marketing treści, marketing rekomendacji, serwisy społecznościowe, kampanie informacyjne, kampanie wizerunkowe, kampanie efektywnościowe, udostępniane m.in. pod nazwą: Obecność w Internecie, Marketing Lokalny, MultiBox, MultiPak, Biznes Lokalnie. Realizacja przedmiotowych usług dostępnych w zakresie pakietu następuje w oparciu o wykorzystanie:
  - a) Funkcjonalności i rozwiązań internetowych dostępnych w serwisach partnerskich, między innymi: pkt.pl, biznesfinder.pl, panoramafirm.pl, favore.pl, marketplace pkt.pl oraz serwisach tematycznych, branżowych należących do WeNet Group;
  - b) Funkcjonalności i rozwiązań internetowych dostępnych w oparciu o serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od WeNet Group, między innymi: Google, w tym Google Moja Firma, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.
  - c) Funkcjonalności i rozwiązań marketingowych zewnętrznych dostawców niezależnych od WeNet Group, między innymi: w zakresie obsługi baz danych, katalogów produktów i usług, kampanii efektywnościowych, wizerunkowych.
4. W zakresie umieszczania danych Klienta w internetowych katalogach oraz internetowych bazach firm zewnętrznych dostawców, o których mowa w punkcie 3b-c), WeNet Group 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, WeNet Group umieści dane Klienta tylko w dostępnych katalogach lub bazach, zaś Klientowi nie przysługuje roszczenie o wykonanie przez WeNet Group usługi zastępczej.
5. W zakresie usług opartych o serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od WeNet Group, między innymi: Google, w tym Google Moja Firma, YouTube, Facebook, Twitter, Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja przedmiotowych usług może zostać całkowicie ograniczona, czasowo ograniczona lub zmodyfikowana z przyczyn niezależnych od WeNet Group.
6. W przypadku zaistnienia ograniczeń lub braku technicznych możliwości wykonania danego elementu usługi opartej o zewnętrznych dostawców, z przyczyn niezależnych od WeNet Group, w tym w szczególności w przypadku zmiany warunków udostępniania funkcjonalności, o których jest mowa w punkcie 3b), WeNet Group zastrzega sobie prawo do wykonania kompensacyjnej usługi zastępczej o zbliżonym charakterze lub zamiennego elementu wskazanego w szczegółowych specyfikacjach danego typu pakietu lub wykonania usługi po przywróceniu funkcjonalności, lub wydłużenia czasu świadczenia usługi o okres, w którym funkcjonalność była ograniczona, bądź rozwiązań umowy w zależności od istniejących możliwości technicznych dotyczących kontynuacji usługi.
7. Klient zobowiązany jest do współpracy z WeNet Group w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy.
8. W celu prawidłowej realizacji Usługi, Klient zobowiązuje się udostępnić WeNet Group aktualne dane dostępne i dostępne administracyjne do profili Klienta w serwisach zewnętrznych niezależnych od WeNet Group, w szczególności do: Google, w tym Google Moja Firma, Facebook, Twitter, YouTube w terminie 7 dni od daty zawarcia Umowy.
9. W przypadku braku profilu firmowego Klienta w serwisie zewnętrznego dostawcy, WeNet Group domyślnie zakłada profil dedykowany dla firmy Klienta w oparciu o standardy i zasady obowiązujące w danym serwisie w dniu realizacji Umowy. WeNet Group może przekazać Klientowi dostęp na wskazany przez niego adres e-mail, w szczególności adres e-mail którym Klient loguje się do prywatnego konta w serwisie społecznościowym.
10. W przypadku braku profilu firmowego w serwisie Google Moja Firma, WeNet Group założy oraz zweryfikuje wizytówkę firmową Google Moja Firma, pod warunkiem udostępnienia przez klienta numeru PIN generowanego przez Google. W celu należytego wykonania usługi WeNet Group podejmuje 2 próby (każda w odstępie nie dłuższym niż 45 dni) uzyskania od Klienta numeru PIN generowanego przez Google.
11. W przypadku, gdy klient posiada profil firmowy w serwisie „Google Moja Firma”, WeNet Group, 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.
12. Usługa publikacji treści w serwisach zewnętrznych dostawców jest realizowana, w przypadku gdy WeNet Group ma dostęp administracyjny do profilu firmy Klienta w danym serwisie

13. W przypadku braku posiadania przez WeNet Group aktualnych danych dostępowych do profilu firmowego w serwisie partnera zewnętrznego lub innych materiałów niezbędnych do realizacji Umowy, WeNet Group wezwie Klienta na piśmie lub drogą mailową do ich udostępnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania. W przypadku braku reakcji ze strony Klienta, WeNet Group ma prawo zażądać od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 40% wartości pozostałego wynagrodzenia netto z tytułu Umowy lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez WeNet Group.
14. Klient przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje fakt, że odebranie lub ograniczenie przez Klienta dostępu administracyjnego WeNet Group skutkuje niezrealizowaniem usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta i nie powoduje obniżenia wysokości wynagrodzenia określonego w Umowie oraz nie skutkuje wydłużeniem czasu świadczenia usługi. Klientowi nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.
15. Przygotowanie oraz realizacja przedmiotowych usług odbywa się na podstawie ogólnodostępnych materiałów dotyczących Klienta lub ogólnodostępnych materiałów branżowych. Strony mogą uzgodnić realizację w oparciu o materiały dostarczone przez Klienta - w takim przypadku Klient jest zobowiązany do dostarczenia niezbędnych informacji, wytycznych lub materiałów, w szczególności treści, zdjęć, dostępów w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy.
16. Niedostarczenie przez Klienta informacji, wytycznych lub materiałów niezbędnych do prawidłowego opracowania elementu Umowy nie powoduje wstrzymania realizacji pozostałych jej elementów.
17. W przypadku dostarczenia przez Klienta informacji, wytycznych lub materiałów w terminie późniejszym, okres publikacji danego elementu jest tożsamy z okresem publikacji wskazanym w Umowie. Tym samym dostarczenie przez Klienta powyższych informacji, wytycznych lub materiałów z opóźnieniem nie skutkuje wydłużeniem czasu publikacji w serwisach wskazanych w punkcie 3 a-c)
18. W przypadku niedostarczenia przez Klienta przedmiotowych informacji, wytycznych lub materiałów lub ich dostarczenie ze znacznym opóźnieniem utrudniającym lub uniemożliwiającym WeNet Group 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.
19. W przypadku cyklicznych działań WeNet Group będzie przygotowywać oraz publikować treści (w szczególności wpisy, recenzje, posty, opinie, aktualności itp.) w Wizytówce firmowej klienta w serwisach własnych, czyli należących do WeNet Group oraz 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.
20. W zakresie usług publikacji treści w serwisach zewnętrznych dostawców, WeNet Group może przygotować i przesłać treści do samodzielnego opublikowania przez Klienta, w szczególności w sytuacji, gdy Klient posiadał już wcześniej założone konta na serwisach, bądź w sytuacji, gdy z przyczyn niezależnych od WeNet Group, w szczególności braku otrzymania od Klienta danych dostępowych, nie jest możliwa publikacja na profilu Klienta przez WeNet Group.
21. WeNet Group przesyła do Klienta propozycje treści podlegających akceptacji przed publikacją, w szczególności treści artykułów, pokazy zdjęć, karty produktów/usług w serwisach własnych lub /i platformie partnera zewnętrznego. WeNet Group nie ma obowiązku przesyłania propozycji cyklicznych wpisów, w szczególności postów i recenzji do akceptacji Klienta.
22. Do treści przygotowanych przez WeNet Group materiałów przesłanych do akceptacji, Klient ma prawo zgłoszenia nie więcej niż dwóch poprawek. W przypadku braku zgłoszonych uwag w terminie 3 dni roboczych od daty przesłania przez WeNet Group projektu materiałów do akceptacji, WeNet Group uzna, że Klient wyraził akceptację domyślną i dokona publikacji treści lub grafik we wskazanym w specyfikacji serwisie. WeNet Group nie ma obowiązku uwzględnienia uwag Klienta dotyczących opublikowanych w ramach akceptacji domyślnej treści lub grafik, zgłoszonych przez Klienta po upływie ww. terminu.
23. WeNet Group opublikuje artykuł o charakterze informacyjnym promujący usługę, produkt, działalność, tematykę branżową lub wizerunek Klienta w serwisach partnerskich, o których mowa w punkcie 3 a) zgodnie ze specyfikacją pakietu. Artykuł po jego opublikowaniu będzie dostępny w serwisach partnerskich, zgodnie ze standardami i warunkami danego serwisu, do końca okresu obowiązywania Umowy. WeNet Group zastrzega sobie prawo do publikacji w artykule dodatkowych treści kontekstowych i reklamowych lub modyfikacji jego treści po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy z Klientem.
24. W przypadku artykułów z postem w serwisie społecznościowym jednorazowa publikacja postu następuje na profilu należącym do WeNet Group, zgodnie ze wskazaniem w specyfikacji pakietu oraz standardami i warunkami serwisu społecznościowego.
25. Publikacja pokazu zdjęć (zdjęcia wraz z opisami) odbywa się w zależności od specyfikacji pakietu, w serwisie YouTube na kanale należącym do WeNet Group, w szczególności: PKTplVideo lub PFVideo lub na profilu firmowym Klienta w serwisie „Google Moja Firma”, zgodnie ze standardami i warunkami serwisu.
26. Usługa Marketplace w zależności od specyfikacji pakietu polega na opracowaniu i publikacji Kart produktów lub usług na platformie marketplace pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego, w tym favore.pl w oparciu o aktualne standardy i warunki serwisu.
27. Opracowanie kart produktów lub usług Klienta w maksymalnej liczbie wynikającej ze specyfikacji pakietu, odbywa się w oparciu o wskazania i materiały źródłowe, które Klient jest zobowiązany w dacie zawarcia Umowy wskazać WeNet Group.

28. WeNet Group opracuje karty produktów lub usług prezentujące: nazwę, opis i 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 WeNet Group. W trakcie obowiązywania Umowy, Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia drogą mailową max. 4 aktualizacje w roku, dotyczące danych w Karcie produktu/usługi.
29. W przypadku dostarczenia przez Klienta linku do XML w wymaganym przez WeNet Group formacie, na platformie marketplace pkt.pl lub/i platformie partnera zewnętrznego będą publikowane produkty/usługi Klienta w zakresie oraz z treściami udostępnionymi bezpośrednio przez Klienta.
30. 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.
31. 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 odseton 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 odseton kampanii display jest określona jako maksymalna liczba, której osiągnięcie jest determinowane dostępnym potencjałem odseton w danym zasięgu w okresie wynikającym z umowy.
32. Usługa Bumerang polega na zapewnieniu określonej w specyfikacji danego pakietu liczby wyświetleń Wizytówki Klienta we wskazanym serwisie partnerskim. Wyświetlenia są zliczane ze wszystkich źródeł, w których jest wykorzystywany link do wskazanej Wizytówki Klienta.
33. W ramach usługi Bumerang, o której mowa w punkcie powyżej, realizowane są następujące czynności:
  - a) Przygotowanie tekstowych lub graficzno-tekstowych kreacji w kreatorze reklam Google Ads oraz konfiguracja i optymalizacja kampanii Klienta w celu dostosowania do wymogów technicznych Google Ads;
  - b) 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;
  - c) 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 42.
34. Kreacje, o których mowa w punkcie powyżej składają się, w zależności od rodzaju, z nagłówka, treści reklamy, zdjęcia pobranego z Wizytówki lub strony internetowej Klienta lub ogólnodostępnej bazy zdjęć oraz logotypu Panorama Firm lub pkt.pl. Kreacje tekstowe oraz graficzno-tekstowe przygotowane przez WeNet Group nie podlegają akceptacji Klienta przed publikacją.
35. 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.
36. W przypadku, gdy wielkość listy remarketingowej lub zasięg geograficzny jest zbyt mały, aby możliwe było skuteczne zrealizowanie kampanii dla Klienta, WeNet Group 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.
37. 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.
38. W przypadku opóźnienia Klienta w płatności wynagrodzenia określonego w umowie, WeNet Group zaprzestanie świadczenia usługi Bumerang niezależnie od faktu późniejszego uregulowania zaległych płatności.
39. Z zastrzeżeniem punktu 38) powyżej, na żądanie Klient otrzyma drogą elektroniczną raport efektywności WeNet Group potwierdzający wykonanie usługi Bumerang. Raport zostanie przesłany po wykonaniu usługi Bumerang.
40. 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, WeNet Group dąży do zapewnienia określonej w specyfikacji pakietu maksymalnej liczby odseton wizytówki Klienta, przy czym Klient przyjmuje do wiadomości, że liczba wyświetleń jego wizytówki, może podlegać ograniczeniom niezależnym od WeNet Group, wynikającym z funkcjonalności narzędzi Google Ads lub specyfiki branży Klienta.
41. Usługa Odpowiadanie na opinie, która może być elementem wybranego pakietu, polega na automatycznym odpowiadaniu na opinie wystawiane przez użytkowników na wizytówce firmowej Klienta Google Moja Firma, której administrację i obsługę Klient powierzył WeNet Group. Realizacja usług dostępnych w zakresie pakietu następuje w oparciu o wykorzystanie funkcjonalności i rozwiązań internetowych dostępnych przez serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od WeNet Group, między innymi: Google.

42. Publikacja odpowiedzi na opinie w ramach usługi, o której mowa w pkt powyżej, będzie odbywać się automatycznie w języku polskim, według podziału opinii w 5-stopniowej skali ocen na opinie: pozytywne (ocena 5/5 i 4/5), naturalne (ocena 3/5) oraz negatywne (ocena 2/5 i 1/5). Opinie będą klasyfikowane również według opinii zawierającej treść oraz samą ocenę w 5-stopniowej skali. Udzielane odpowiedzi będą adekwatne do wymienionego wyżej podziału. WeNet Group nie ma obowiązku przesyłania propozycji odpowiedzi na opinie. Klient zachowuje prawo samodzielnej edycji każdej udzielonej przez WeNet Group odpowiedzi, przy czym WeNet Group nie ponosi odpowiedzialności za treść opublikowaną samodzielnie przez Klienta.
43. WeNet Group może przysyłać powiadomienia drogą mailową o pojawieniu się opinii negatywnej wraz z jej treścią, jeśli takie działanie jest przewidziane w zakresie specyfikacji wybranego pakietu.
44. Klient, ma prawo indywidualnie ustosunkować się do treści wszystkich opinii informując o tym WeNet Group drogą mailową lub telefoniczną. W tym przypadku pierwotnie udzielona odpowiedź zostanie zastąpiona odpowiedzią zgłoszoną przez Klienta. Liczba indywidualnych odpowiedzi lub edycji treści udzielonych opinii jest realizowana zgodnie ze specyfikacją wybranego pakietu.
45. Opinie i oceny wystawiane przez użytkowników na wizytówce Google Moja Firma są publicznie dostępne zgodnie z regulaminem Google. WeNet Group nie odpowiada za oceny i opinie jakie otrzymuje Klient, nie ma możliwości edycji ich treści ani usunięcia.
46. Klient w każdym czasie trwania umowy ma prawo zgłosić WeNet Group chęć czasowego lub stałego wstrzymania realizacji usługi lub jej elementu. Powyższe nie powoduje obniżenia wysokości wynagrodzenia określonego w Umowie oraz nie skutkuje wydłużeniem okresu trwania umowy.
47. W ramach usługi „Lokalnego Marketingu Internetowego” 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.
48. Niezrealizowane w danym miesiącu z winy Klienta świadczenia wchodzące w skład danego pakietu nie kumulują się ani nie przechodzą do wykorzystania na kolejny miesiąc.
49. Klient akceptuje fakt, że zawarta Umowa stanowi umowę starannego działania w zakresie realizacji świadczeń wchodzących w skład wybranego przez Klienta pakietu, przy czym WeNet Group 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.
50. WeNet Group 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 WeNet Group nie ma wpływu.
51. WeNet Group ma prawo odmówić realizacji Usługi, jeśli przedmiot działalności Klienta lub jakiegokolwiek fragment treści Klienta będzie niezgodny z zasadami określonymi przez Google i/lub z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami.
52. Usługa „Lokalnego Marketingu Internetowego” 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.
53. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu „Świadczenia Usług Reklamowych” oraz regulaminy szczegółowe poszczególnych usług - dostępne pod adresem: <https://wenet.pl/regulaminy/>

#### **Regulamin obowiązuje od dnia 1.10.2021**

*Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem Usługi Lokalnego Marketingu Internetowego i akceptuję jego postanowienia.*

.....

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

.....

*(data)*