

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

В соответствии со ст.426 Гражданского Кодекса РФ публичный договор является одним из видов договоров, в соответствии с которым одна сторона принимает на себя обязательство по оказанию услуг в отношении неопределенного круга лиц, обратившихся с запросом на предоставление данных услуг.

Публичный договор не требует оформления на бумаге и его последующего подписания сторонами, обладает юридической силой в силу совершения сторонами определенных действий, указывающих на их волеизъявление вступить в договорные отношения.

В частности, публикация (размещение) текста публичного договора на официальном сайте компании является публичным предложением (офертой) компании, адресованным широкому кругу лиц с целью оказания определенных видов услуг.

Фактом внесения оплаты за услугу потребитель услуги выражает свое согласие с существенными условиями договора, который ему предлагается заключить. Действия потребителя услуг по оплате за услугу, по пользованию услугой являются акцептом, а договор об оказании услуг – заключенным на указанных исполнителем условиях.

Публичный договор, совершенный в вышеописанном порядке, считается заключенным в простой письменной форме и соответственно не требует оформления на бумаге и обладает полной юридической силой.

Положение о правилах делового тона общения для клиентов при взаимодействии с руководителем и сотрудниками ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ» (размещено по адресу: грэйл-капитал.рф в качестве приложения №1 к договору оферту) обязательно для соблюдения всеми лицами, вступающими в любые формы коммуникации с Исполнителем, включая устные/письменные консультации до заключения Договора.

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Общество с ограниченной ответственностью «БУХГАЛТЕРСКАЯ КОМПАНИЯ ГРЭЙЛ КАПИТАЛ», (далее – «Исполнитель») в лице Генерального директора Кутковец Ирины Юрьевны, действующей на основании Устава, публикует настоящее предложение о заключении договора об оказании услуг, условия которого приведены ниже (далее — «Договор») в адрес физических лиц (в случае принятия настоящего предложения именуемых далее – «Заказчик»).

Настоящее предложение, согласно пункту 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), является публичной офертой.

Настоящая оферта (далее – Оферта) вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу <http://грэйл-капитал.рф>, и действует до момента отзыва Оферты Исполнителем.

Исполнитель вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Исполнителем условий Оферты, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу <http://грэйл-капитал.рф>, если иной срок не указан Исполнителем при таком размещении.

Моментом полного и безоговорочного принятия предложения Исполнителем заключить Договор (то есть акцептом оферты), в соответствии с пунктами 1 и 3 статьи 438 ГК РФ, считается внесение платы за услуги Исполнителя и/или иное взаимодействие Исполнителем.

Договор, заключенный посредством акцепта настоящей оферты, регламентируется нормами гражданского законодательства о договоре присоединения (статья 428 ГК РФ) – поскольку его условия определены Исполнителем в настоящей оферте и могут быть приняты любым лицом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора, Исполнитель обязуется оказать Услуги, указанные в выставленном Счете, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги в соответствии с выставленным Счетом.

1.2. Положение обязательно к соблюдению:

- Всеми клиентами Исполнителя, заключившими Договор;
- Лицами, обратившимися за информацией об услугах, консультацией, уточнением условий сотрудничества (далее — "Обратившиеся лица").

1.3. Оплачивая счет, Заказчик присоединяется к Оферте в редакции, действующей на дату оплаты первого выставленного счета.

2. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

2.1. Заказчик производит Акцепт Оферты путем предоплаты Услуг Исполнителя, в отношении которых заключается Договор Оферты. Акцептирование Заказчиком настоящего Договора означает, что он полностью согласен со всеми положениями настоящего Договора и Положением о правилах делового тона общения для клиентов при взаимодействии с руководителем и сотрудниками ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ».

2.2. Осуществляя Акцепт Оферты в порядке, определенном п. 2.1 Договора, Заказчик гарантирует, что ознакомлен, согласен, полностью и безоговорочно принимает все условия Договора в том виде, в каком они изложены.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Организовать и обеспечить надлежащее оказание Услуг.

3.1.2. Использовать все личные данные и иную конфиденциальную информацию о Заказчике только для оказания Услуг, не передавать и не показывать третьим лицам, находящуюся у него документацию и информацию о Заказчике.

3.1.3. Давать устные и письменные консультации по дополнительным вопросам Заказчика. Объем и сроки консультирования, а также форма консультации определяется в каждом конкретном случае Исполнителем самостоятельно.

Любые предложения и рекомендации Исполнителя в рамках Услуги носят рекомендательный характер и не являются для Заказчика обязательными для исполнения. Окончательное решение по полученным рекомендациям принимает Заказчик.

3.1.4. На основании претензии Заказчика, за свой счет внести исправления в учет и отчетность Заказчика, в случаях доказанной вины Исполнителя в предоставлении некорректных данных или расчетов.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. В одностороннем порядке определять стоимость всех предоставляемых Услуг и изменять условия данного Договора, кроме уже заключенных договоров.

3.2.2. Самостоятельно определять формы и методы оказания Услуг исходя из требований законодательства, технических возможностей, а также конкретных условий Договора с учетом пожеланий Заказчика.

3.2.3. Привлекать третьих лиц, в целях своевременного и качественного исполнения обязательств по Договору. Самостоятельно определять состав специалистов, оказывающих Услуги, и по своему усмотрению распределять между ними работу.

3.2.4. Требовать оплату за оказанные или оказываемые Услуги.

3.2.5. Отказать Заказчику в предоставлении услуги в случае неоплаты (неполной оплаты) за услуги в установленные сроки.

3.2.6. Получать от Заказчика любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору. В случае не предоставления либо неполного или неверного предоставления Заказчиком информации Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств по Договору до предоставления необходимой информации.

3.2.7. Направлять Заказчику информационные сообщения посредством электронной почты и/или мессенджера, предоставленной Заказчиком.

3.2.8. Осуществлять аудиофиксацию телефонных звонков Заказчика с целью анализа работы специалистов и решения спорных вопросов.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Своевременно и полностью оплачивать Исполнителю стоимость оказываемых Услуг в порядке, в сроки и размере, установленных настоящим Договором.

3.3.2. Предоставить Исполнителю все сведения и данные, необходимые для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

3.3.3. Не разглашать конфиденциальную информацию и иные данные, предоставленные Исполнителем в связи с исполнением настоящего Договора.

3.3.4. Не конкурировать с Исполнителем ни в каких сферах, быть добропорядочным, не вмешиваться во внутренние дела исполнителя, не принимать мер, которые прямо или косвенно ухудшают организацию труда Исполнителя и аффилированных с ним лиц.

3.3.5. Обращаться за услугами, в том числе дополнительными, непосредственно по контактам, указанным на сайте. Не создавать конфликтов, не вводить исполнителя в заблуждение.

3.3.6. Не использовать агентов, поставщиков, помощников, сотрудников, доверенных лиц Исполнителя в своих целях без предварительного согласия Исполнителя.

3.3.7. Воздерживаться от любых действий, которые могут нанести ущерб деловой репутации Исполнителя.

Нарушением деловой репутации Исполнителя считаются любые действия, выраженные в распространении ложной, искаженной или неполной информации об Исполнителе, ее услугах, сотрудниках и/или партнерах, которые могут нанести ущерб деловой репутации Исполнителю. К нарушениям деловой репутации также относятся публичные клеветнические

высказывания в Яндекс, соцсетях, мессенджерах или СМИ, подтвержденные скриншотами/аудиозаписями.

3.3.8. Соблюдать правила делового тона общения, изложенные в Приложение №1, включая:

- Взаимное уважение, вежливость и пунктуальность;
- Запрет на оскорбительные высказывания, агрессивный тон, нецензурную лексику;
- Соблюдение регламента коммуникации (в т.ч. в нерабочее время);
- Конструктивность диалога без поиска виноватых;
- Строгое соблюдение правил взаимодействия с руководителем (предварительная запись, подготовка к встрече)..

3.3.9. Не допускать действий, препятствующих исполнению обязательств Исполнителем (например, систематические срывы встреч без уведомления, намеренное предоставление ложной информации).

3.3.10. Для Обратившихся лиц:

Любое взаимодействие с Исполнителем (запрос информации, консультация, уточнение условий) требует соблюдения правил делового тона (п. 3.3.8).

Исполнитель вправе прекратить коммуникацию при нарушении этих правил без объяснения причин.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Требовать от Исполнителя предоставления информации по вопросам организации и обеспечения надлежащего оказания Услуг.

3.4.2. Требовать надлежащего и своевременного оказания Услуг Исполнителем.

3.4.3. Права Заказчика, предусмотренные настоящим разделом, не могут осуществляться способом, нарушающим требования п. 3.3.8 Договора.

3.5. Исполнитель в течение срока действия Договора не несет ответственности за несанкционированное использование данных предоставленных Заказчиком третьими лицами.

3.6. Исполнитель освобождается от ответственности за несвоевременное оказание Услуг, за непредставление или предоставление недостоверной бухгалтерской и налоговой отчетности, расчета налогов в государственные органы, в которые Заказчик отчитывается, в случае, когда Заказчиком не представлены полностью или частично документы и информация в установленные сроки, без которых оказание Услуг Исполнителем надлежащим образом невозможно.

3.7. Исполнитель освобождается от ответственности в случае, если неоказание или ненадлежащее оказание Услуг было вызвано действиями третьих лиц, в том числе представителями государственных органов (в частности, вынесение решения о приостановлении операций по счетам Заказчика, выставление инкассового поручения, несвоевременное проведение камеральной проверки, иные действия/бездействия третьих лиц).

3.8. Исполнитель не несет ответственности за последствия отказа в обжаловании актов и решений, действий и бездействий должностных лиц государственных органов, отзыва жалоб (апелляционных жалоб) и иных действий.

3.9. В случае, если Заказчик не выполняет обязательства по оплате оказанных услуг в установленный срок, а также в случаях, когда Заказчик осуществляет действия, направленные на переманивание сотрудников Исполнителя или, возлагает на них задачи, выходящие за рамки договоренностей, Исполнитель оставляет за собой право:

- Приостановить выполнение своих обязательств по настоящему Договору до устранения вышеуказанных нарушений;
- Отказаться от дальнейшего обслуживания Заказчика уведомив его об этом в простой письменной или устной форме;
- Требовать возмещения убытков, причиненных действиями Заказчика.

При этом Исполнитель не несет ответственность за возможные убытки, понесенные Заказчиком в связи с приостановкой или прекращением оказания услуги.

4. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Сроки оказания Услуг оговариваются индивидуально с Заказчиком и начинают действовать с момента получения Исполнителем всего требуемого объема информации от Заказчика, а также документов и оплаты в порядке, установленном пп. 5.3., 5.6 данного Договора.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость предоставляемых Услуг определяется Исполнителем в соответствии с выставленным Счетом, в котором предусмотрен определенный перечень Услуг, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги в соответствии с выставленным Счетом.

5.2. Все расчеты производятся в рублях Российской Федерации.

5.3. Оплата Услуг по настоящему Договору осуществляется на основе 100%-ной предоплаты и в порядке, устанавливаемом настоящим Договором.

5.4. Акты выполненных работ сторонами не подписываются.

5.5. Оплата и отсутствие претензий в течение 2 (двух) рабочих дней с момента оказания услуг подтверждает качество оказанных услуг.

5.6. Заказчик самостоятельно выбирает способ оплаты и несет ответственность за правильность производимых им платежей. Моментом оплаты считается поступление средств на расчетный счет Исполнителя.

5.7. Исполнитель оставляет за собой право изменять Прайс-лист по своему усмотрению, кроме уже заключенных договоров.

5.8. Прайс-лист на Сайте grailcapital.ru указан за стандартные услуги и считается информационным. Окончательную стоимость Услуги Исполнитель устанавливает и согласовывает с Заказчиком в зависимости от сложности и объема задания. В случае если требуется дополнительное предоставление Услуг, то стоимость будет увеличена соответственно.

5.9. В случае предоставления Заказчиком неполной, недостоверной или противоречивой информации, которая повлияла на итог предоставления Услуг Заказчику, Исполнитель оставляет за собой право не возвращать Заказчику оплату, произведенную за данные Услуги.

5.10. Дополнительные затраты, связанные с перечислением денежных средств (комиссии банка, курсовая разница и др.), и налоги, подлежащие уплате в соответствии с иностранным законодательством, оплачиваются Заказчиком самостоятельно сверх стоимости Услуг по Договору.

5.11. Разовые и дополнительные услуги, входящие в компетенцию Исполнителя и оказываемые Исполнителем, стоимость, сроки и порядок оплаты таких услуг согласовываются любым удобным способом индивидуально в момент обращения Заказчика, и содержатся в письме на такие услуги, которые Исполнитель предоставляет Заказчику в электронном виде. Простая письменная форма согласования дополнительных услуг не обязательна.

5.12. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке, уведомив Заказчика при помощи электронной почты и/или мессенджера, приостановить действие Договора в случае неисполнения Заказчиком обязанностей по оплате услуг в соответствии с Договором.

5.13. Прекращение оказания услуг не распространяется на иные услуги, в отношении которых между Заказчиком и Исполнителем достигнуты отдельные договоренности.

5.14. При прекращении оказания услуг Заказчик должен в оговоренный срок забрать (при наличии) хранящиеся личное имущество у Исполнителя. По окончании оговоренного срока, если Заказчик не забрал имущество, то он обязан оплатить хранение имущества от 200 руб. до 7 000 руб. в зависимости от объема имущества Заказчика. Данная обязанность Заказчика остается в силе и после прекращения действия настоящего Договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за неполучение Заказчиком результатов оказанных Услуг, а произведенная в данном случае оплата не возвращается и на другие услуги не переносится, в следующих случаях:

6.2.1. Указанный Заказчиком электронный адрес и/или мессенджер на момент оказания услуги недоступен.

6.2.2. Заказчик не может получить оплаченные услуги по причине возникших у него технических или иных проблем.

6.3. Если задание не сформулировано корректно или Заказчик предоставил не полный комплект документов или информации для работы, то услуга имеет формат подготовки анализа и подбора информации, что подтверждается в переписке с клиентом.

6.4. Исполнитель оказывает Заказчику независимые консультации и никоим образом не несет ответственность за действия и/или акты бездействия Заказчика, осуществленные им до или после оказания Услуг.

6.5. В случае оказания услуг юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, за которое оплатил Заказчик, Исполнитель не отвечает по претензиям третьих лиц юридического лица или индивидуального предпринимателя, связанных с ведением им хозяйственной деятельности. Ответственность Исполнителя распространяется исключительно на случаи предъявления к юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю претензий, связанных с оказанием Услуги. Исполнитель не отвечает за последствия административных правонарушений, совершенных должностными лицами юридического лица или индивидуального предпринимателя, таких как, расчеты наличными денежными средствами сверх установленных норм, не использование или неправильное использование ККМ и др.

Исполнитель не проверяет контрагентов Заказчика. Исполнитель не участвует в хозяйственной деятельности Заказчика, не организывает систему внутреннего контроля Заказчика, и не является лицом, уполномоченным на подписание документов от имени Заказчика.

6.6. В случае нарушения Заказчиком обязательств, предусмотренных в пункте 3.3.7 настоящего Договора, Исполнитель имеет право требовать от Заказчика возмещения причиненного ущерба, а также компенсации морального вреда в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации (статьи 151 – 152 Гражданского кодекса Российской Федерации).

6.7. Исполнитель имеет право обратиться в Суд для защиты своей деловой репутации и возмещения причиненного ущерба. При этом все судебные расходы, понесенные Исполнителем в связи с защитой своих прав, подлежат возмещению физическим лицом.

6.8. В случае систематического нарушения Заказчиком правил делового тона общения (п. 3.3.8), повлекшего срыв рабочих процессов, оскорбление сотрудников или ущерб деловой репутации Исполнителя, последний вправе:

- Компенсации морального вреда сотрудникам (ст. 151-152 ГК РФ);
- Возмещения убытков, связанных с простоем работы (документально подтвержденных);
- Расторжения Договора в одностороннем порядке Исполнителем без возврата оплаты.

6.9. Исполнитель вправе приостановить оказание услуг до прекращения нарушения без предварительного уведомления.

6.10. Для лиц, не заключивших Договор:

Нарушение правил делового тона влечет:

- Немедленное прекращение коммуникации;
- Внесение данных в черный список (с уведомлением о невозможности дальнейшего сотрудничества);
- Право требовать компенсацию ущерба, если действия лица нанесли урон репутации или работе Исполнителя (ст. 1064 ГК РФ).

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Претензии Заказчика по предоставляемым Услугам принимаются Исполнителем к рассмотрению по электронной почте и/или мессенджеру в течение 2-х (рабочих) дней с момента возникновения спорной ситуации.

7.2. Исполнитель и Заказчик, принимая во внимание характер оказываемой услуги, обязуются в случае возникновения споров и разногласий, связанных с оказанием услуг, применять досудебный порядок урегулирования спора.

7.3. Вопросы, возникающие из толкования и применения настоящего Договора и не урегулированные им, регулируются на основании действующего законодательства Российской Федерации. Стороны приложат все разумные усилия для урегулирования путем переговоров любых споров, возникающих из настоящего Договора, в связи с ним, либо с его нарушением, расторжением или действительностью.

7.4. При недостижении сторонами согласия, споры решаются в Арбитражном суде города г. Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору в случае, если неисполнение обязательств явилось следствием действий непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, забастовки, войны, действий органов государственной власти или других, не зависящих от Сторон обстоятельств.

8.2. Сторона, которая не может выполнить обязательства по Договору, должна своевременно, но не позднее 10 календарных дней после наступления обстоятельств непреодолимой силы, письменно известить другую Сторону с предоставлением обосновывающих документов, выданных компетентными органами.

8.3. Стороны признают, что неплатежеспособность Сторон не является форс- мажорным обстоятельством.

9. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

9.1. Заключая настоящий Договор, Заказчик дает Исполнителю согласие на сбор, обработку и фиксацию коммуникаций (аудиозаписи, переписка) информационных данных Заказчика, а именно:

- Для физических лиц: фамилия, имя, отчество Заказчика, ИНН, адрес регистрации; контактные телефоны и электронный адрес.

- Для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество Заказчика, ИНН, адрес регистрации, контактные телефоны и электронный адрес.

- Для юридических лиц: полное наименование юридического лица, ИНН, КПП, юридический адрес, ФИО контактного лица; контактные телефоны и электронный адрес.

в целях:

- выполнения условий настоящего Договора;
- оказания Услуг;
- контроля качества услуг;
- разрешения спорных ситуаций;
- документирования нарушений делового тона общения.

9.2. Заключая Договор на условиях настоящей Оферты, Заказчик также гарантирует, что получил согласие контактного лица, указанного Заказчиком, на передачу персональных данных такого лица Исполнителю и на обработку Исполнителем персональных данных контактного лица Заказчика в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» на следующих условиях:

- Перечень персональных данных, обрабатываемых Исполнителем: фамилия, имя, отчество, номер телефона контактного лица Заказчика (далее – «Персональные данные»).

- Обработка Персональных данных осуществляется Исполнителем в целях исполнения Исполнителем Договора.

- Исполнитель вправе обрабатывать Персональные данные с использованием или без использования средств автоматизации следующими

способами: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных.

- Срок обработки Персональных данных Исполнителем: в течение одного года с оказания Услуг или до отзыва контактным лицом Заказчиком такого согласия в простой письменной форме в адрес Исполнителя. Исполнитель обязуется прекратить обработку Персональных данных контактного лица Заказчика и уничтожить Персональные данные в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты прекращения или расторжения договора.

9.4. Заключая настоящий Договор, Заказчик гарантирует, что получил согласие контактного лица, указанного Заказчиком, на осуществление Исполнителем обработки Персональных данных и контактов с контактным лицом Заказчика с использованием контактного номера телефона, указанного Заказчиком, и в целях, указанных в п.9.2 настоящей Оферты.

10. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Моментом заключения данного Договора считается момент зачисления оплаты на расчетный счет Исполнителя.

10.2. Заказчик заключает Договор Оферты добровольно, при этом Заказчик полностью:

- а) ознакомился с условиями Оферты;
- б) понимает предмет Оферты и условия Договора Оферты;
- в) понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора Оферты.

10.3. Заказчик обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора Оферты.

10.4. В случае одностороннего отказа Заказчика от консультационных услуг Исполнителя произведенная оплата не возвращается.

10.5. В случае отказа Заказчика от оказания услуги в любое время, Заказчик уплачивает Исполнителю часть установленной цены пропорционально части оказанных Услуг, выполненной до получения извещения об отказе Заказчика от исполнения договора.

10.6. Исполнитель вправе расторгнуть Договор, если действия Заказчика:

- Наносят прямой/косвенный ущерб Исполнителю, его партнерам или сотрудникам;
- Систематически нарушают правила делового тона (п. 3.3.8), подтвержденные аудио-/письменной фиксацией.

10.7. В случае нанесения своими действиями ущерба Исполнителю, его партнерам и (или) иным компаниям и лицам, связанным с Исполнителем и (или) его (их) работниками Заказчик обязуется выплатить компенсацию в денежном эквиваленте соразмерном нанесенному ущербу.

10.8. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.9. Основанием для одностороннего расторжения Договора Исполнителем является однократное грубое нарушение п. 3.3.8 (оскорбление, угроза) или систематическое (более двух раз) несоблюдение правил делового тона.

10.10. Исполнитель направляет Заказчику уведомления в рамках договора. Заказчик не обязан подтверждать получение таких уведомлений, и отсутствие подтверждения не влияет на их действительность.

10.11. Все уведомления, сообщения, претензии и иные документы должны направляться в письменной форме, посредством электронной почты, телефона, смс, иным способом, принятым в деловом обороте или иным способом, позволяющим определить конкретного отправителя и получателя корреспонденции, а также дату его отправления.

10.12. Стороны обязуются письменно уведомлять друг друга об изменениях своих адресов и реквизитов в течение 3 (трех) рабочих дней со дня таких изменений. До получения такого уведомления, все операции, сделанные по прежним реквизитам, считаются надлежаще выполненными.

10.13. Приложение 1: Положение о правилах делового тона общения для клиентов при взаимодействии с руководителем и сотрудниками ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ» от 15.08.2025г.

11. РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Исполнитель:

ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ»

ИНН 7751162657

КПП 772901001

ОГРН 1197746320188

Адрес для корреспонденции: 119027, г. Москва, п. Внуково,
ул. Центральная, д. 8Б

р/с 40702810038000101800 в ПАО СБЕРБАНК

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

Email: info.grailcapital@ya.ru

Конт.тел. 89169707888

УТВЕРЖЕНО
Генеральным директором
ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ»
Кутковант Ю.
от 15.08.2021



ПОЛОЖЕНИЕ о правилах делового тона общения для клиентов при взаимодействии с руководителем и сотрудниками ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях установления единых норм делового и уважительного общения клиентов ООО «БК ГРЭЙЛ КАПИТАЛ» (далее – Компания) с руководителем и сотрудниками Компании, способствующих эффективному, оперативному и комфортному решению вопросов, поддержанию позитивной деловой репутации и укреплению долгосрочных партнерских отношений.

1.2. Положение обязательно к ознакомлению и соблюдению всеми клиентами Компании при любых формах взаимодействия (очные встречи, телефонные переговоры, переписка по электронной почте, общение в мессенджерах).

1.3. основополагающими принципами взаимодействия, закрепляемыми настоящим Положением, являются: **взаимное уважение, вежливость, четкость, конструктивность и пунктуальность.**

2. Основные правила делового тона общения (применимы ко всем сотрудникам Компании)

2.1. Вежливость как основа диалога:

Клиентам рекомендуется использовать общепринятые нормы вежливости: приветствие («Здравствуйте», «Добрый день/вечер»), слова просьбы («Пожалуйста», «Будьте добры», «Прошу Вас»), благодарности («Спасибо», «Благодарю»), извинения («Извините», «Прошу прощения») в уместных ситуациях.

Обращение к любому сотруднику Компании, независимо от его возраста или должности, должно осуществляться на «Вы».

В начале разговора или встречи рекомендуется представиться, четко назвав свое имя (и, при необходимости, компанию, которую клиент представляет, или номер договора/заказа): «Добрый день, меня зовут [Ваше Имя Отчество]. Я обращаюсь по вопросу, связанному с договором № [Номер]».

2.2. Четкость и ясность изложения:

Для ускорения решения вопроса клиентам рекомендуется заранее продумать суть обращения, четко сформулировать запрос, вопрос или описание проблемы. По

возможности следует подготовить необходимые данные (номера договоров, заказов, спецификаций, даты событий, имена ранее задействованных сотрудников).

Важно сохранять спокойный, деловой тон общения, избегая излишней эмоциональности, повышенного тона, резких выражений или оскорбительных высказываний, даже в сложных ситуациях. Эмоциональная сдержанность способствует более быстрому поиску решения.

2.3. Внимание и терпение:

Клиентам рекомендуется давать возможность сотруднику закончить свою мысль или объяснение, не перебивая.

Необходимо учитывать, что сотрудник может решать несколько задач одновременно или консультировать других клиентов. Терпение и понимание, если ответ требует дополнительного времени на уточнение информации или согласование, существенно облегчают взаимодействие.

Если информация, предоставленная сотрудником, сложна для восприятия или недостаточно ясна, клиентам следует вежливо переспросить или уточнить: «Извините, не могли бы Вы пояснить этот момент подробнее?», «Пожалуйста, уточните, я правильно понял, что...?».

2.4. Конструктивность диалога:

Фокус общения должен быть направлен на поиск решения вопроса, а не на поиск виноватых или выражение недовольства без предложения альтернатив.

Приветствуется, если клиент, критикуя ситуацию или предлагая изменения, делает это по существу, аргументированно и вежливо, предлагая возможные варианты решения: «Я понимаю ваши аргументы, но, возможно, [предлагаемый вариант] был бы более эффективен?», «Для решения этого вопроса мы могли бы рассмотреть [вариант А] или [вариант Б]».

2.5. Невербальное общение (при очных встречах):

Поддержание зрительного контакта демонстрирует внимание и уважение.

Соблюдение комфортной дистанции (личного пространства) сотрудника обязательно.

Рекомендуется использовать открытые жесты и избегать поз, которые могут быть восприняты как агрессивные или пренебрежительные (скрещенные руки, упор руками в бока, «нависание» над столом или сотрудником).

3. Особенности общения с Руководителем Компании

3.1. Обязательность предварительной договоренности:

Встречи с руководителем (Генеральным директором) **строго согласовываются заранее**. Не допускается посещение руководителя без предварительной записи или приглашения.

При согласовании встречи необходимо кратко и четко сообщить помощнику **цель встречи**. Для срочных вопросов следует аргументированно объяснить причину срочности.

3.2. Тщательная подготовка:

Клиенту рекомендуется четко определить для себя цель встречи и желаемый результат.

Необходимо подготовить всю необходимую для обсуждения информацию, документы, данные, краткое резюме вопроса.

Крайне важно уважать время руководителя. Следует быть готовым уложиться в отведенные для встречи временные рамки (обычно 15-30 минут).

3.3. Проведение встречи/разговора:

Краткость и суть: Изложение информации должно быть максимально четким, структурированным и лаконичным. Следует избегать длинных вступлений, пространных отступлений и излишних деталей, не относящихся к делу. Рекомендуется сразу переходить к сути вопроса.

Строгое соблюдение регламента: Необходимо начинать и заканчивать встречу вовремя. Если время подходит к концу, а обсуждение не завершено, клиенту следует вежливо обозначить это: «Я вижу, что наше время заканчивается. Как Вам будет удобнее: назначить новую встречу или кратко обсудить ключевые оставшиеся моменты сейчас?».

Соблюдение делового этикета: Обращение к руководителю рекомендуется осуществлять по имени-отчеству или используя форму «Господин [Фамилия]» / «Госпожа [Фамилия]», если иное не предложено самим руководителем. Тон общения должен оставаться деловым и уважительным.

Фокус на решении: Руководитель особенно ценит клиентов, которые не только обозначают проблему, но и предлагают варианты ее решения, демонстрируя партнерский подход: «Мы столкнулись с [проблема]. Мы проработали возможные пути решения: [Вариант А], [Вариант Б]. Какой из них Вы считаете предпочтительным?» или «Для реализации [задача] нам потребуется [что нужно от Компании/руководителя]. Готовы обсудить детали».

3.4. Действия после встречи:

Если в ходе встречи были достигнуты важные договоренности или руководитель дал поручения своим сотрудникам, клиенту рекомендуется в кратчайшие сроки (в тот же или на следующий рабочий день) направить руководителю краткое письмо по электронной

почте с изложением этих договоренностей/поручений для подтверждения и исключения недопонимания.

4. Правила письменного общения (электронная почта, мессенджеры)

4.1. Электронная почта:

Тема письма: Должна четко отражать суть вопроса (Примеры: «Запрос на сверку по договору №XXX», «Вопрос по оплате счета YYY от ДД.ММ.ГГГГ», «Просьба о согласовании встречи с руководителем»).

Приветствие: Обязательное использование вежливого обращения: «Уважаемый [Имя Отчество]!», «Уважаемая [Имя Отчество]!», «Уважаемые коллеги!».

Структура и содержание: Текст должен быть лаконичным, логичным, разбитым на абзацы. Необходимо четко изложить цель письма, суть вопроса или просьбы, указать все релевантные реквизиты (номера договоров, заказов, даты, суммы). Следует избегать больших объемов текста без структуры

Тон: Сохранение уважительного и делового тона на протяжении всего письма.

Завершение: Использование вежливых заключительных фраз: «С уважением,», «Заранее благодарю за ответ,», «Спасибо за содействие,», «Буду признателен за оперативное рассмотрение,».

Подпись: Обязательное указание полного имени клиента, названия представляемой компании (если применимо) и контактных данных (телефон, email).

4.2. Мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Viber и др.):

Рекомендуются для оперативных, кратких вопросов или согласования времени/деталей встреч/звонков.

Сохранение делового тона: Не допускается излишняя неформальность, сленг, обилие смайлов (эмодзи). Тон должен оставаться уважительным.

Уважение к личному времени: Сообщения в мессенджерах не следует направлять в нерабочее время (поздно вечером, ночью, рано утром), в выходные или праздничные дни, если это не является экстренной ситуацией и не согласовано заранее.

5. Взаимодействие в сложных или конфликтных ситуациях

5.1. Сохранение самообладания: Клиентам рекомендуется сохранять спокойствие и сдержанность. Гнев, агрессия, оскорбления затрудняют разрешение ситуации и не способствуют достижению позитивного результата.

5.2. Конструктивное изложение проблемы: Следует четко и вежливо описать суть проблемы, факты, приведшие к ней, и ее последствия, минимизируя эмоциональную окраску.

5.3. Ведение диалога: Рекомендуется задавать уточняющие вопросы о причинах ситуации и возможных путях ее разрешения: «Помогите понять, почему это произошло?», «Какие шаги можно предпринять сейчас для решения?», «Какие варианты Вы можете предложить?».

5.4. Запрос на эскалацию: Если сотрудник не может решить вопрос в рамках своих полномочий или диалог зашел в тупик, клиент вправе вежливо попросить привлечь руководителя сотрудника: «Благодарю за информацию. Прошу Вас предоставить возможность обсудить данный вопрос с Вашим руководителем».

5.5. Фиксация информации: При возникновении серьезных разногласий клиентам рекомендуется фиксировать ключевые моменты общения (дата, время, ФИО сотрудника, суть обсуждения, данные о договоренностях). Допустима вежливая просьба предоставить ответ или подтверждение договоренностей в письменной форме (по email).

6. Заключительные положения

6.1. Соблюдение клиентами правил делового тона общения, изложенных в настоящем Положении:

Значительно ускоряет решение вопросов за счет четкости и взаимопонимания.

Повышает качество сервиса и удовлетворенность от взаимодействия.

Способствует поиску взаимовыгодных решений даже в сложных ситуациях.

Формирует основу для долгосрочных, доверительных и уважительных партнерских отношений.

Создает комфортную рабочую атмосферу для сотрудников Компании, что положительно сказывается на их готовности и возможности помочь клиенту.

6.2. Компания со своей стороны обязуется обеспечивать со стороны руководителя и сотрудников высочайший уровень профессионализма, вежливости и ориентированности на решение задач клиента в рамках настоящего Положения и корпоративных стандартов сервиса.

6.3. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и подлежит ознакомлению клиентов, в том числе путем размещения на официальном сайте Компании, в клиентских зонах офисов, а также направляется по запросу.