ДОГОВОР

на оказание услуг по проведению

замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством

обслуживания и качеством клиентского сервиса

**по юридическим, физическим лицам**

г. Самара «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Самарские коммунальные системы»,** именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице Главного управляющего Бирюкова Владимира Вячеславовича, действующего на основании доверенности № 20 от 20.02.2021г., одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее-Договор) о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с условиями настоящего договора Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по проведению замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и качеством клиентского сервиса по юридическим, физическим лицам.

1.2. Услуги оказываются Исполнителем в соответствии с требованиями Технического задания, являющегося Приложением № 1к настоящему Договору.

1.3. Место проведения услуг- г. Самара.

1.4. Объект исследования: жители города Самары в возрасте от 18 лет и старше, которые являются клиентами ООО «Самарские коммунальные услуги» по жилым и нежилым помещениям.

1.5. Исполнитель оказывает услуги в следующем порядке:

Этап 1: проведения замера оценки (250 клиентов) - в период IV квартал 2023г;

Этап 2: проведения замера оценки (250 клиентов) - в период I квартал 2024г.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1 Оказывать услуги, предусмотренные в п. 1.1. настоящего Договора, с необходимым качеством и в соответствии с Приложением № 1 настоящему Договору и техническим заданием.

2.1.2. Обеспечить качество Услуг, предоставляемых в ходе исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

2.1.3. Обеспечить постоянный контроль за качеством и своевременным оказанием услуг. В случае поступления претензий Заказчика за свой счёт устранять недостатки, признанные обоснованными.

2.1.4. Принимать во внимание рекомендации и пожелания со стороны Заказчика, касающиеся предмета настоящего Договора.

2.1.5. По требованию Заказчика информировать последнего о ходе оказания Услуг.

2.1.6. Своевременно информировать Заказчика обо всех существенных изменениях,

влияющих на выполнение условий настоящего Договора.

2.1.7. Немедленно ставить в известность Заказчика в случае возникновения обстоятельств,

замедляющих ход оказания Услуг или делающих дальнейшее оказание Услуг невозможным.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. По окончании оказания услуг в месяце, следующем за отчётным, произвести приёмку и оплату оказанных Исполнителем услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.3. Исполнитель имеет право:

2.3.1. Требовать оплаты оказанных Услуг.

2.3.2. С согласия Заказчика оказать Услуги досрочно.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Заказчик вправе проверить ход и качество выполняемых работ Исполнителем.

2.4.2. Предоставить Исполнителю информацию, необходимую для выполнения последним своих обязательств.

**3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

3.1. Стоимость оказания услуг по проведению замера уровня оценки и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и качеством клиентского сервиса по юридическим, физическим лицам составляет \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_ коп. соответственно, в т. ч. НДС 20%.

3.2. Ориентировочная сумма договора не может превышать цену конкурсной заявки Участника, указанной в письме о подаче оферты.

3.3. Стоимость указания услуг включает в себя: все расходы Исполнителя, производимые им в процессе выполнения работ, в том числе стоимость материалов и оборудования, использования рабочей силы, накладные расходы, уплату налогов, сборов и других обязательных платежей для данного вида услуг.

3.4. Оплата производится за фактически оказанные услуги в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в сумме, указанной в Акте оказанных услуг, после подписания указанного Акта с приложением соответствующих документов, подтверждающих оказание услуги за месяц (счет, счет-фактура) в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с момента подписания указанного акта. Если Исполнитель является субъектом малого или среднего предпринимательства, Заказчик обязан осуществить оплату поставленного Исполнителем услуги в течение 7 рабочих дней со дня подписания Исполнителем Акта оказанных услуг.

3.5. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчётного счёта Заказчика.

**4. Порядок сдачи и оказания услуг**

4.1. По факту оказания услуг Исполнитель до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчётным, направляет Заказчику Акт оказанных услуг с приложением соответствующих документов (счёт, счёт-фактура, акт приемки-передачи платежных документов). Услуги считаются выполненными с момента подписания Сторонами Акта оказанных услуг.

4.2. В течении 5 (пяти) рабочих дней после получения Акта оказанных услуг Заказчик обязан подписать его и направить один экземпляр Исполнителю, либо, при наличии недостатков, предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ от его подписания.

4.3. В случае выявления недостатков в оказанных услугах Заказчик имеет право не подписывать Акт оказанных услуг, при этом Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта оказанных услуг составляется и направляется Исполнителю Акт о проведении дополнительных мероприятий по устранению недостатков.

4.4. В течении 24 часов с момента получения от Заказчика Акта о проведении дополнительных мероприятий Исполнитель осуществляет дополнительные мероприятия по устранению недостатков, своими силами и средствами и без каких-либо дополнительных затрат со стороны Заказчика.

**5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Исполнитель за каждый день просрочки Заказчиком исполнения денежного обязательства, за исключением случаев, когда просрочка возникла по вине Исполнителя, вправе потребовать от Принципала уплатить проценты, определяемые в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5.3. Уплата неустойки и штрафа не освобождает Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему Договору.

5.4. При неправомерных действиях Исполнителя в отношении Клиентов Заказчика при осуществлении деятельности по оказанию услуг по проведению замера уровня оценки и удовлетворённости клиентов качеством обслуживания, Исполнитель возмещает Клиенту убытки за свой счет, а также дополнительно штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей 00 коп. за каждый случай нарушения.

5.5. При нарушении законодательства и договорных условий по защите персональных данных Клиентов Заказчика и возникновению, при этом штрафных санкций у Заказчика, Исполнитель обязан компенсировать Заказчику оплаченные последним суммы штрафных санкций в течение 10 дней с момента предъявления Заказчиком претензии, а также дополнительно штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей 00 коп. за каждый случай нарушения.

5.6. За не предоставление сведений относительно изменений данных Государственного реестра при оказании услуг по проведению замера уровня оценки и удовлетворённости клиентов, иных документов связанных с законностью такой деятельности, в том числе договора обязательного страхования ответственности за причинение убытков Клиенту при осуществлении деятельности замера уровня оценки и удовлетворённости клиентов, Исполнитель обязан оплатить Заказчику штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей 00 коп. за каждый случай нарушения.

**6. Гарантии Сторон**

6.1. Исполнитель гарантирует, что:

- общество зарегистрировано в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

- его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нём нет дисквалифицированных лиц;

- располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по договору;

- располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по договору, если осуществляемая по договору деятельность является лицензируемой;

- является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;

- ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;

- ведет налоговый учет и составляет налоговую отчётность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;

- не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности; а также отражения в регистрах бухгалтерского и налогового учета заведомо недостоверной информации об объектах налогообложения;

- не совершает и не будет совершать действий, направленных на искусственное создание условий по использованию пониженных налоговых ставок, налоговых льгот, освобождения от налогообложения;

- своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

- отражает в налоговой отчётности по НДС все суммы НДС, предъявленные Принципалом;

- лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета-фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и достоверности;

-в случае привлечения субподрядных организаций (соисполнителей) в целях исполнения настоящего договора принимает все меры должной осмотрительности, чтобы субподрядные организации (соисполнители) указанным выше требованиям.

6.2. Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 6.1 настоящего договора, и это повлечет:

- предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об оплате налогов, сборов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли и (или) включить НДС в состав налоговых вычетов по работам (услугам), выполненным по настоящему договору Исполнителем;

- предъявление третьими лицами, купившими у Заказчика работы (услуги), являющиеся предметом настоящего договора, требований к Исполнителю о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, штрафов, пеней, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли и (или) включить НДС в состав налоговых вычетов по работам (услугам), выполненным по настоящему договору Исполнителем, то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие предъявленных налоговыми органами и (или) третьими лицами нарушений.

6.3. Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком претензии возместить Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 6.2 настоящего договора в полном объеме независимо от уплаты Заказчику неустойки.

6.4. Указанные в п. 6.2 настоящего договора имущественные потери возмещаются в размере сумм, уплаченных на основании решений, требований налоговых органов и (или) претензий третьих лиц. При этом факт оспаривание или неоспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем налоговом органе, или в суде, а также факт оспаривания или неоспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить имущественные потери.

6.5. Стороны определили, что вышеуказанные заверения об обстоятельствах имеют существенное значение для Исполнителя, и Исполнитель при исполнении настоящего договора будет полагаться на данные заверения об обстоятельствах.

6.6. Заказчик обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Исполнителю претензии возместить Исполнителю все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 6.1 настоящего договора в полном объеме независимо от уплаты Заказчику неустойки.

**7. Условия конфиденциальности**

7.1. Стороны согласились с тем, что они будут считать конфиденциальными все условия настоящего Договора и информацию, переданную ими друг другу в процессе его исполнения. В связи с этим Стороны обязуются не раскрывать и не разглашать указанные сведения конфиденциального характера в общем или в части третьим лицам без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации в соответствии с условиями настоящего Договора в течение всего срока действия настоящего Договора и 3 (Трех) лет после его прекращения. В случае нарушения условий о конфиденциальности виновная Сторона возмещает потерпевшей Стороне причиненные убытки в соответствии с законодательством РФ, а именно: понесенные потерпевшей Стороной в связи с этим расходы (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые эта Сторона получила бы, если условие о конфиденциальности не было бы нарушено (упущенная выгода).

7.3. Обязательства конфиденциальности персональных данных не распространяются на обезличенную и общедоступную информацию.

**8. Порядок разрешения споров**

8.1. Досудебное (претензионное) урегулирование споров, возникающих из настоящего Договора, обязательно. Стороны устанавливают срок для рассмотрения Стороной полученной письменной претензии и ответа по существу такой претензии – 30 (Тридцать) календарных дней с даты получения претензии Стороной. При не достижении соглашения по результатам рассмотрения претензии, в том числе при нарушении установленного в настоящем пункте срока ответа на полученную Стороной претензию, все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе связанные с его заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением и недействительностью, подлежат разрешению в арбитражном суде по месту нахождения истца.

**9. Прочие условия**

9.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон.

**10. Срок действия договора**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его подписания и действует в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты его заключения.

10.2. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке без обращения в суд отказаться от исполнения настоящего Договора, предварительно письменно уведомив об этом другую Сторону не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения (расторжения) настоящего Договора.

10.3. Если основанием для расторжения настоящего Договора послужило его нарушение Заказчик, Исполнитель вправе требовать возмещения убытков, причиненных расторжением настоящего Договора.

**11. Адреса, реквизиты и подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Самарские коммунальные системы»** |  |
| 443056, РФ, Самарская область,  г. Самара, ул. Луначарского, д. 56  ОГРН 1116312008340, ОКПО 92445052  р/с №40702810100000047317 в банке Ф-Л  Банка ГПБ (АО) в г. Самаре,  к/с №30101810200000000823  БИК 044525823  ИНН/КПП 6312110828/631601001  Главный управляющий директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ В.В. Бирюков |  |