

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА №203/2019
на возмездное оказание услуг по обучению

г. Москва

«10» декабря 2019 г.

В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящая оферта адресована физическим и юридическим лицам, заинтересованным в получении услуг по обучению, именуемым далее «Заказчик», является официальным, публичным предложением Компании «ДА.Коллекшн», юридическое наименование Индивидуальный предприниматель Буш Дина Николаевна, действующий на основании свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя серия 77 № 012729757 от «01» апреля 2010г. (ОГРНИП №310774609100651), выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №46 по г. Москве, именуемый далее «Исполнитель», заключить договор по обучению на указанных ниже условиях.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является осуществление Заказчиком оплаты предлагаемых Исполнителем услуг в порядке, определенном в пункте 4 настоящей оферты (статья 438 ГК РФ).

Акцепт оферты означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению договора на оказание услуг по обучению (далее – «Договор»).

1. Предмет договора

1.1. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг по обучению в форме обеспечения доступа Заказчика к онлайн-участию на курс (далее – «Услуга») в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору и условиями настоящего Договора.

1.2. Исполнитель оказывает Услугу в следующие даты: 23.12.2019г., 24.12.2019г..

1.3. Программа обучения указана в Приложении № 1 к настоящему Договору. Услуга оказывается в вышеуказанные даты с 11 ч. 00 м. до 13 ч. 00 м. по Московскому времени.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказать Заказчику Услуги в объеме и сроки, указанные в пункте 1. настоящего Договора и в Приложении № 1.

2.1.2. Обеспечить Заказчика необходимыми материалами в электронном формате.

2.1.3. Выдать сертификат участникам курса в случае успешного прохождения аудита компетенций после обучения, то есть набора не менее 80% баллов по всем оценочным процедурам после обучения. Сроки аудита указаны в приложении №1 к настоящему договору.

2.1.4. Предоставить по окончанию предоставления Услуги отчетные документы, в виде Акта сдачи-приемки оказанных услуг в двух экземплярах (далее – «Акт», Приложение №2).

2.1.5. Уведомить Заказчика об изменениях срока и времени предоставления Услуги, какой-либо иной информации в срок, не превышающий 12 часов. Все сообщения и уведомления, предусмотренные настоящим Договором, даются в письменной форме на русском языке и рассылаются по адресам, предоставленным Заказчиком в качестве контактных данных, либо направляются телеграммой, либо по электронной почте.

2.1.6. Обеспечить соблюдение конфиденциальности сведений, представленных в отношении персональных данных представителей Заказчика, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель

Д.Н. Буш

1



2.1.7. Исполнитель вправе привлекать для исполнения настоящего Договора третьих лиц без увеличения стоимости Услуг по Договору, оставаясь ответственным за действия третьих лиц, как за свои собственные.

2.1.8. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие курса ожиданиям Заказчика (Посетителей) и его субъективной оценке.

2.1.9. Исполнитель имеет право разместить информацию о факте сотрудничества с Заказчиком на сайте www.dacollection.ru.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Оплатить услуги Исполнителя, в соответствии с главой 4 настоящего Договора.

2.2.2. Предоставить Исполнителю информацию об онлайн-участующих в обучении представителей Заказчика не позднее 3 (трех) рабочих дней до начала проведения обучения.

2.2.3. Обеспечить присутствие своего представителя, а равно своевременное подключение к соответствующему интернет-ресурсу (далее «онлайн-участие»).

2.2.4. Предупредить о невозможности онлайн-участия на обучении, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты начала мероприятия. В этом случае Заказчик имеет право потребовать возврата уплаченной за Услугу денежной суммы, либо перенести получение Услуг по обучению, по данной программе в другие сроки, указанных на сайте www.dacollection.ru.

2.2.5. В случае несоблюдения сроков уведомления Исполнителя о невозможности онлайн-участия на обучении представителей Заказчика, оплата Заказчику не возвращается, сроки оказания Услуги не переносятся.

2.2.6. В течение 5 (пяти) календарных дней после окончания предоставления Услуги подписать и направить Исполнителю Акт или предоставить мотивированный отказ. Если Исполнитель в течение 15 (пятнадцати) календарных дней не получил от Заказчика подписанного Акта или мотивированного отказа от его подписания, Услуга считается выполненной Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний.

2.2.7. Воздержаться от осуществления распространения (в том числе в форме размещения в сети интернет) без согласия Исполнителя, а также от ретрансляции обучения для лиц, не заключавших с Исполнителем договора на предоставление данной Услуги.

3. Ответственность сторон

3.1. Исполнитель не несет ответственность за технические сбои в онлайн трансляции обучения, произошедшие на линиях связи Заказчика или по иным техническим причинам, зависящим от Заказчика и провайдера его интернет-связи.

3.2. За неисполнение или не надлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность, в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

4. Стоимость работ и порядок расчетов

4.1. Акцепт Заказчика является безусловным принятием Заказчиком условий настоящего договора.

4.2. Стоимость Услуг Исполнителя за онлайн-участие одного представителя Заказчика составляет:

- 6 700 (Шесть тысяч семьсот) рублей 00 копеек при оплате до 18.12.2019г.,

- 8 400 (Восемь тысяч четыреста) рублей 00 копеек при оплате после 18.12.2019г.

Стоимость услуг включает в себя все расходы и издержки Исполнителя по исполнению Договора. Общая стоимость оказываемых услуг указывается в счете Исполнителя и акте оказанных услуг.

Исполнитель:
Индивидуальный предприниматель



Д.Н. Буш

Стоимость услуг по Договору НДС не облагается на основании статьи 346.43.11 главы 26.5 Налогового кодекса Российской Федерации в связи с применением Исполнителем упрощённой системы налогообложения на основе патента.

4.2. Заказчикам, которые оплачивают участие от 3 (трех) и более своих представителей предоставляется скидка в размере 10 (десяти) процентов от суммы согласно п.4.1.

4.3. Заказчикам, по решению Исполнителя, возможно предоставление индивидуальной скидки.

4.4. Заказчик осуществляет 100% предварительную оплату Услуг Исполнителя, путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Исполнителя, указанных в п. 11 настоящего Договора.

5. Порядок оказания услуг

5.1. При оплате Заказчиком Услуги, сотрудник Заказчика включается в список онлайн-участников обучения. За 30 минут до его начала Заказчик получает по адресу электронной почты, ссылку на страницу, по которой в назначенное время, согласно п.1.2 и 1.3., будет осуществляться онлайн трансляция обучения.

5.2. В течении времени оказания Услуги участники имеют возможность наблюдать видеоизображение ведущего, слышать соответствующее выступление. В ходе оказания Услуги онлайн-участники имеют возможность задавать вопросы ведущему посредством онлайн-чата. Исполнитель оставляет за собой право отвечать на вопросы онлайн-чата на своё усмотрение.

6. Технические условия

6.1. Для онлайн-участия в обучении требуется компьютер, подключённый к скоростному интернету и наушники/колонки.

6.2. Онлайн-участнику необходимо проверить наличие бесперебойной связи перед началом обучения. Рекомендуемый входящий трафик - минимум 5 Мбайт. При низкой скорости интернета могут возникнуть задержки звука и видео. В связи с этим участникам необходимо заблаговременно до начала обучения протестировать технические возможности своего компьютера и скорость интернета.

7. Права на результаты интеллектуальной деятельности

7.1. Все информационные материалы, предоставляемые Исполнителем Заказчику в процессе проведения обучения, а также результаты фото-/видео-съемки, полученные Исполнителем во время проведения обучения, признаются результатами интеллектуальной деятельности Исполнителя. Авторские права, а также права, смежные с авторскими, принадлежат Исполнителю.

Исполнитель вправе проводить фото-/видео-съемку мероприятия и использовать полученные материалы по своему усмотрению.

Использование материалов, указанных в настоящем пункте, возможно только с письменного разрешения Исполнителя.

7.2. Заказчик вправе использовать материалы, полученные на обучении, являющиеся результатами интеллектуальной деятельности, исключительными правами на которые обладает Исполнитель, исключительно в личных целях, в рамках, установленных ст. 1273 ГК РФ.

7.3. Осуществлять фото-/видео-съемку обучения и (или) аудиозапись возможно только с письменного разрешения Исполнителя. Заказчик не вправе копировать как полностью, так и

Исполнитель:
Индивидуальный предприниматель



Д.Н. Буш

частично, аудио- и видео-материалы, транслируемых онлайн, а также вести ретрансляцию обучения.

Использование результатов интеллектуальной деятельности без письменного согласия является нарушением исключительного права Исполнителя, что влечет за собой гражданскую, административную и уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Форс-мажор

8.1. Ни одна из сторон не несет ответственности по настоящему Договору, если нарушение условий последнего связано с обстоятельствами непреодолимой силы, то есть обстоятельств, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными средствами.

8.2. Затронутая форс-мажорными обстоятельствами Сторона без промедления, не позднее, чем через 2 (два) календарных дня после наступления форс-мажорных обстоятельств, в письменной форме информирует другую Сторону об этих обстоятельствах и об их последствиях, а также принимает все возможные меры с целью максимального снижения отрицательных последствий, вызванных форс-мажорными обстоятельствами.

8.3. Не извещение или несвоевременное извещение другой Стороны о наступлении форс-мажорных обстоятельств и об их последствиях, влечет утрату права ссылаться на эти обстоятельства как основания освобождения от ответственности.

9. Срок действия договора

9.1. Настоящий договор вступает в силу с даты акцепта его Заказчиком и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств, предусмотренных настоящим договором либо до наступления иного события в соответствии с условиями договора.

10. Дополнительные условия

10.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Сторонами настоящего Договора, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами, а в случае не достижения согласия, споры разрешаются путем обращения Сторон в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Реквизиты

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель Буш Дина Николаевна

Паспорт 45 10 610854, выдан 16.02.2010г., Отделением по району Лефортово ОУФМС России по г. Москве, Код подразделения 770 – 104.

Адрес регистрации: 111020, г. Москва, ул. Боровая, 8-31

ОГРНИП 310774609100651

ИНН 772270720783

Р/с 40802810587830000063

ПАО РОСБАНК, г. Москва

к/с 3010181000000000256

в ГУ Банка России по ЦФО

БИК 044525256

тел. +7 (985) 429-50-90, e-mail: collection@dacollection.ru



Исполнитель
Индивидуальный предприниматель

Д.Н. Буш

Программа курса: «Эффективные коммуникативные техники при общении с проблемными заемщиками»

Продолжительность обучения: 4 часа

Даты проведения обучения: 23.12.2019г., 24.12.2019г..

(в соответствии с п.1.2. Договора №203/2019 от «10» декабря 2019 года)

1 часть
Основы эффективного взыскания

- Основы работающей аргументации.
- Сильная аргументация и почему «старые» приемы уже не работают.
- Работаем в рамках правового поля, невелируем репутационные риски.
- Практикуемся применять правовые основы.
- Готовим высокоэффективный вспомогательный материал для взыскателя.
 - Портрет эффективного Взыскателя, его профессиональные компетенции и навыки.
- Кто такой взыскатель и что делает его работу эффективнее.
 - Формируем имидж взыскателя в глазах должника.
 - Минимизируем агрессивные и обманные действия должника.
- Учимся предотвращать возможную агрессию и распознавать по ключевым реакциям должника адекватность его ответов.
 - Управление процессом переговоров. Владение инициативой.
- Отрабатываем фокус внимания на ключевой задаче переговоров и учимся перехватывать инициативу.
 - Структура сильных аргументов: «С чего начать и чем закончить!»
- Проработка перечня фраз начало/окончание аргумента (точечный фокус внимания должника, сброс агрессии, перехват инициативы, создание у него убеждения неоспоримости сказанного взыскателем).
 - Логичность действий взыскателя.
- Каждый аргумент, вопрос, ход, комментарий взыскателя должен быть стратегически выверен и точечным. Совершая то или иное действие, взыскатель обязан осознавать и понимать, зачем он это делает и к какой возможной реакции должника это приведет.
 - Практическое применения законодательной базы в переговорах.
 - Алгоритм работы с возражениями. Правовая природа и понятие надлежащего исполнения обязательств.
 - Позиция «ЧаВо» - отвечаем на вопросы должника.
- Проработка речевых конструкций при озвучивании сильных аргументов.
 - Способы доказательства и способы опровержения. Основания для истребования надлежащего исполнения обязательств.
 - Работа с «НЕТ» должника. Понятие договора.
- Коммуникативная техника работы с сопротивляющимися должниками.
 - Риторические методы и спекулятивные приемы в рамках закона. Стороны договора и их обязанности.



Исполнитель:
Индивидуальный предприниматель

Д.Н. Буш

- *Использование сильных аргументов в режиме: «факты не на стороне закона».*

В данном блоке «красной нитью» проходит нормативно-правовая база. Разбираем ее с практической точки зрения, так как недостаточно просто знать номера статей, которые висят «мертвым грузом» над рабочими столами и практически не используются. Этот блок на ситуационную прокачку юридически-грамотной речи взыскателя, а не только на изучение/повторение статей. Тренер демонстрирует навыки применения «работающих» аргументов с акцентом на то, что применяются не столько нормы законодательства, сколько способы убеждения, посредством обращения к законодательной базе. Все статьи рассматриваются, как аргументы к конкретным ситуациям. Используются практические примеры, иллюстрирующие актуальность их применения.

2 часть

Переговоры о возврате долга

- *Изучаем специфику ведения переговоров с должниками.*
- *Учимся правильно подбирать и использовать аргументы.*

- Особенности проведения телефонных переговоров с должниками.
 - Техники эффективных коммуникаций в переговорах о возврате долга.
 - Приемы получения необходимой информации и оперирование ею:
- *Правило постановки вопроса, задачи к выполнению.*
 - *Основные ошибки взыскателей и работа над их исправлением.*
 - Психологические приемы аргументации.
 - *Методы психологического воздействия на заемщика посредством бесконфликтного давления.*
 - Предотвращение конфликта. Работа с агрессией.
 - *Разбираем шаги, предотвращающие и амортизирующие конфликтные ситуации.*
 - Методы противостояния уловкам и манипуляциям со стороны должника.
 - Навыки нестандартных реакций на провокационные действия должника.
 - *Учимся блокировать провокацию и перехватывать инициативу.*
 - Отговорки должника. Техника проверки высказывания на правдивое/ложное, стиль дальнейшей коммуникации.
 - Фразы-блокираторы «ненужных» вопросов.
 - *Учимся «красиво» закрывать вопросы должников не по теме.*
 - Представление решений должнику, позиционный торг.
 - *Разбираем как подводить должника к тому решению, что выгодно взыскателю и/или как договорится в формате «и вашим и нашим».*
 - Залог успеха высоких показателей сборов.
 - Прогноз результата переговоров.
 - *Действия взыскателя, приводящие к выполнению договоренностей.*
 - Структура разговора:
 - *Правила доведения информации о наличии задолженности.*
 - *Выставление требований о возврате денежных средств.*
 - *Дальнейшее движение по структуре, исходя из реакций оппонента.*

3 часть

Сертификация участников семинара по пройденному материалу
для получения сертификата участника и включения в реестр
профессиональных взыскателей «ДА.Коллекшн»



Исполнитель:
Индивидуальный предприниматель

Д.Н. Буш

Этапы Сертификации участников семинара:

1. ЭТАП

Аудит записей телефонных переговоров

с 25 декабря 2019 года по 31 января 2020 года* каждый участник семинара направляет по 2 записи телефонных переговоров**с должниками продолжительностью не менее 2-х мин.

**после 31.01.2020 сертификация невозможна*

***можно обезличить название организации и ФИО должника*

2. ЭТАП

Дистанционное тестирование специалистов

После семинара каждому участнику семинара направляется ссылка на доступ к электронной базе тестирования «ДА.Коллекшн».

Каждому тестируемому дается ОДНА попытка.

В тесте 35 заданий, лимит времени на прохождение - 15 мин.

Доступ к ссылкам будет ограничен до 31.01.2020г.

В результате 2-х этапов сертификации выносится заключение по пройденному материалу с целью диагностики усвоения полученных знаний и получения сертификата участника.

Сертификация считается пройденной при достижении оценочных процедур не менее 80% по теории и практики.



Исполнитель:
Индивидуальный предприниматель

Д.Н. Буш

