**Регламент по перечню и срокам услуг:**

* клиенту необходимы услуги продвижения только в системах Яндекс.Директ, Google AdWords и Яндекс.Маркет;
* бюджет клиента — от 50 000 р. для не e-commerce клиентов и от 100 000 р. – для e-commerce клиентов;
* клиент проинформирован и согласен с перечнем услуг отдела.
* Заключение Договора-оферты с новыми клиентами (существующие клиенты продолжают обслуживание на основе заключенных договоров);
* Планирование, бюджетирование и заказ рекламных кампаний осуществляется на основе Заявки от клиента;
* Все расчеты и запуск рекламной кампании происходят на предоплатной основе;
* Коммуникации с клиентом ведутся по выделенному email-адрес info@rcaa.ru и телефонному номеру:

для СПб + 7 (812) 407-33-48.

* Клиенты взаимодействуют с агентством по расширенному графику работы: с 10:00 до 18:00 МСК с понедельника по пятницу.
* Задачи от клиента на создание и редактирование рекламных кампаний принимаются только в письменном виде по электронной почте на указанный email-адрес info@rcaa.ru

|  |  |
| --- | --- |
| **Базовый список оказываемых услуг** | **Сроки реализации задачи / предоставления ответа со стороны Исполнителя** |
| Запрос на разработку медиаплана на проведение рекламных кампаний (нового продукта или услуги) в системах Яндекс.Директ, Яндекс.Маркет и Google AdWords с предоставлением всех необходимых вводных данных (бюджет, продукт, сроки РК, описание целевой аудитории). | От 3 рабочих дней. Итоговое время будет зависеть от сроков предоставления информации контрагентами/поставщиками услуг. |
| Подготовка комплекта документов (Договор, Заявка + счет), необходимых для запуска рекламной кампании | 2 рабочих дня с момента получения запроса от Клиента. |
| Увеличение бюджета рекламных кампаний (новый медиаплан + Заявка + счет) | В течение 1 рабочего дня после поступления оплаты на счет. |
| Запрос на подбор ключевых слов и изменение списка используемых в рекламных кампаниях ключевых фраз. | 2-3 рабочих дня |
| Запрос на расчет по новой услуге / продукту | 1-3 рабочих дня в зависимости от сложности и объема работ. |
| Создание новых рекламных кампаний по предоставленному расчету, не требующих применения систем автоматизации контекстной рекламы | 2-4 рабочих дня с момента получения запроса и оплаты счета. Итоговое время зависит от сложности и объема работ. В случае большого числа и/или очень объемных кампаний срок выполнения оговаривается отдельно. |
| Создание новых объявлений в рамках запущенных рекламных кампаний, создание новых рекламных кампаний после первичного запуска рекламных кампаний. | от 4 часов до 2 рабочих дней с момента получения запроса. Итоговое время зависит от сложности и объема работ. Не более 1 задачи в неделю. |
| Изменение стратегий, ставок и прочих параметров рекламных кампаний | 1-2 рабочих дня в зависимости от сложности и объема работ. В случае большого числа и/или очень объемных кампаний срок выполнения оговаривается отдельно. |
| Внесение изменений в объявления контекстных кампаний (тексты, дополнительные ссылки, изображения, уточнения и пр.) | 1-2 рабочих дня с момента получения запроса. Итоговое время зависит от сложности и объема работ. Не более 2 задач в неделю. |
| Срочное внесение изменений в объявления контекстных кампаний (изменение условий спецпредложений, окончание промомероприятий и пр.) | от 4 часов до 1 рабочего дня в зависимости от сложности и объема работ. |
| Предоставление отчета о результатах проведенных рекламных кампаний для клиентов, чья деятельность связана с электронной коммерцией | Ежемесячно в течение 2 рабочих дней с момента окончания отчетного периода. Отчет делается только на основании данных, представленных в Яндекс.Директ, Яндекс.Маркет, Google AdWords и Google Analytics по стандартному шаблону агентства. |
| Предоставление отчета о результатах проведенных рекламных кампаний для клиентов, чья деятельность не связана с электронной коммерцией | Ежемесячно в течение 5 рабочих дней с момента окончания отчетного месяца. Отчет делается только на основании данных, представленных в Яндекс.Директ, Яндекс.Маркет, Google AdWords и Google Analytics по стандартному шаблону агентства. |
| Экстренные задачи: приостановка кампаний при недоступности сайта, изменение ошибочных ставок, замена неработающих ссылок, отключение нерелевантных высокочастотных ключевых слов | В течение 2 часов. При очень большом объеме работ сроки выполнения задач могут быть пролонгированы. |

**Сроки выполнения задач**:

* Указанные выше сроки могут быть увеличены при аномально большом объеме работ, о чем клиент уведомляется на позднее 1 рабочего дня с момента получения агентством обычной задачи и не позднее 1 часа с момента получения агентством экстренной задачи.
* Клиент может ставить до 2 задач на редактирование рекламных кампаний и не более 1 задачи на запуск рекламной кампании еженедельно.
* Клиент предоставляет Агентству доступ к своим аккаунтам в системах веб-аналитики Яндекс.Метрика и Google Analytics. В данных аккаунтах должно быть настроено отслеживание рекламируемых ресурсов, а также цели, сегменты и прочие параметры, необходимые для качественного проведения рекламных кампаний и формирования отчетов. Специалисты агентства должны иметь доступ к аккаунту клиента в системе Google Analytics в течение всего периода сотрудничества.
* В клиентском аккаунте в системе Google Analytics должен быть настроен автоматический импорт рекламных расходов.
* У клиентов из сферы e-commerce в аккаунте Google Analytics обязательно должно быть настроено отслеживание электронной торговли.
* Агентство самостоятельно принимает решение о выборе инструментов для создания и ведения рекламных кампаний клиента, исходя из количества рекламируемых объектов, их особенностей и других факторов.
* Снижение ежемесячного рекламного бюджета клиента ниже минимального уровня, указанного в договоре-оферте, является основанием для прекращения сотрудничества.
* Все услуги, выходящие за рамки данного перечня, оказываются на платной основе. Стоимость таких услуг определена Прейскурантом.

**Прейскурант на дополнительные услуги**

Все цены указаны без учета НДС.

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **Стоимость**  **(без учета НДС)\*** |
| Настройка систем веб-аналитики | 2000 рублей в час |
| Составление нестандартных отчетов о результатах проведенных рекламных кампаний | 2 000 рублей в час |
| Составление стандартного отчета о результатах проведенных рекламных кампаний чаще ограничений, указанных в базовом списке оказываемых услуг | 500 рублей за каждый дополнительный отчет |
| Краткий аудит проведенных до начала сотрудничества с агентством рекламных кампаний | Бесплатно |
| Расширенный аудит проведенных до начала сотрудничества с агентством рекламных кампаний | 5 000 рублей\*\* |
| Прочие аналитические услуги | 1500 рублей в час |
| Подбор изображений для рекламных объявлений | 50 рублей за изображение |
| Создание новых рекламных кампаний чаще ограничений, указанных в базовом списке оказываемых услуг | 1000 рублей за каждую дополнительную кампанию |
| Выполнение задач по изменению объявлений контекстных систем чаще ограничений, указанных в базовом списке оказываемых услуг | 500 рублей за каждую дополнительную задачу |

\* Окончательная стоимость услуг оговаривается отдельно и фиксируется в заявках на проведение рекламных кампаний.

\*\* При принятии клиентом решения о сотрудничестве с агентством сумма расходов на расширенный аудит зачисляется на рекламный аккаунт клиента после оплаты клиентом первого счета на размещение контекстной рекламы.

Все вопросы, предложения, претензии и жалобы по обслуживанию принимаются по адресу [info@rcaa.ru](mailto:info@rcaa.ru)