

м. Київ

21 жовтня 2024 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі – «Сервіс-провайдер»), в особі директора Ясь Ірини Олексіївни, яка діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та особа, що приєдналась до даного Договору шляхом оплати ціни послуг Сервіс-провайдера (далі – «Клієнт»), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, уклали цей Договір про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – «Договір») про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. У цьому договорі терміни вживаються у такому значенні:

1.1.1. **Сервіс-провайдер:** Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС», ідентифікаційний код юридичної особи 37415931.

1.1.2. **Обладнання:** Портативна техніка, ТВ, МГТ, ВПТ, Персональний транспорт будь-якої моделі та виробника, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину, за виключенням смартфонів, планшетів.

1.1.3. **Портативна техніка** – група компактних електронних пристроїв: ноутбуки, аудіо та відео програвачі, смарт-годинники, фітнес-трекери, екшн-камери, навушники, фотокамери, відеоканери, портативні колонки в асортименті незалежно від моделі та виробника.

1.1.4. **ТВ** – телевізори плоско-панельні в асортименті незалежно від моделі та виробника.

1.1.5. **МГТ** – група товарів малогабаритної побутової і цифрової техніки: настільні комп'ютери, ігрові консолі, пілососи, роботи-пилососи, блендери, кавоварки, мультиварки, праски, фени, мікрохвильові печі, електричні чайники, м'ясорубки, сушарки для овочів і фруктів, парочисувачі, міні-мийки, праски, вентилятори, очищувачі повітря, зволожувачі повітря, обігрівачі, водонагрівачі проточні, варильні поверхні (які не закріплені на робочій (кухонній) поверхні на клейовій основі та можуть бути демонтовані користувачем без використання спеціальних інструментів), МФУ друку, принтери, сканери, проектори, мережеве обладнання (маршрутизатори, модеми, комутатори), домашні кінотеатри, стаціонарні відео плеєри та медіа плеєри, гарнітури комп'ютерні, клавіатури комп'ютерні (дротові та бездротові), миші комп'ютерні (дротові та бездротові), тюнери цифрового ТВ, акустичні системи, газонокосарки, мотокоши, електрокоши, генератори, зарядні станції, джерела безперебійного живлення, портативні мобільні станції, автомобільні інвертори, проектори, радіоані, відеоані, в асортименті незалежно від моделі та виробника.

1.1.6. **ВПТ** – група товарів великої побутової техніки: духові шафи, кондиціонери спліт, морозильні камери, морозильні скрині, плити (газові і електричні), варильні поверхні (окрім тих, які не закріплені на робочій (кухонній) поверхні на клейовій основі та можуть бути демонтовані користувачем без використання спеціальних інструментів і які відносяться до групи товарів МГТ), посудомийні машини, пральні машини, сушильні машини, холодильники, водонагрівачі електричні (окрім проточних, які відносяться до групи товарів МГТ) в асортименті незалежно від моделі та виробника.

1.1.7. **Персональний транспорт** – електросамокати, електроскутери, електровелосипеди, моноколеса, гіроскутери в асортименті незалежно від моделі та виробника.

1.1.8. **Послуги «Comfy Care», Послуги** – (далі – «Comfy Care», Послуги): послуги Сервіс-провайдера, що надаються Клієнту протягом строку дії Договору (24, 36 або 60 місяців від дати придбання Послуги) та визначаються як Ремонт будь-якого Обладнання, що придбано Клієнтом разом з Послугою у одному фіскальному чеку, у разі, якщо таке Обладнання вийшло з ладу з причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають ознаки гарантійного випадку), або з причин, визначених як виключення в пункті 1.1.9. Договору. Послуги «Comfy Care» можуть бути застосовані виключно до Обладнання, яке придбане Клієнтом у одному чеку разом з Послугою, у межах трьох ремонтів, вартість яких не перевищує Ціну Обладнання Клієнта, протягом строку дії Договору. Послуги не розповсюджуються на витратні матеріали та аксесуари.

1.1.9. **Гарантійний випадок** – це випадок дефекту (втрати працездатності) будь-якого з компонентів Обладнання, що визнається як дефект виробника, за виключенням випадків:

- наявності механічних пошкоджень Обладнання таких як тріщини, сколи, сліди ударів, вм'ятини та ін., або виявленні дефектів, що спричинили вихід з ладу Обладнання.

- наявності слідів потрапляння рідини, окислів або корозії на внутрішніх або зовнішніх елементах Обладнання, включаючи електричні та електронні компоненти, а також при виявленні дефектів, спричинених такими явищами;

- виходу з ладу Обладнання внаслідок причин, які визначені виробником, як випадки, на які не розповсюджується дія офіційної гарантії виробника;

- виходу з ладу Обладнання внаслідок некоректної роботи встановленого на Обладнанні будь-якого програмного забезпечення.

1.1.10. **Торговельна мережа Магазину, Магазин** – мережа магазинів «COMFY» Термін може використовуватись в однині та/або в множині.

1.1.11. **Ціна Обладнання Клієнта** - вартість Обладнання Клієнта у грошовому вираженні, у національній валюті України, що визначається за чеком (чеками) на його придбання у момент придбання Обладнання Клієнтом у Торговельній мережі Магазину. Індексція ціни Обладнання Клієнта не здійснюється та не може бути здійснена за жодних умов, ані на індекс інфляції, ані на курс іноземних валют тощо.

1.1.12. **Ціна Послуг «Comfy Care»:** вартість Послуг у грошовому вираженні у національній валюті України, що визначається за чеком (чеками) на момент придбання Послуг Клієнтом у Торговельній мережі Магазину. Індексція ціни послуг «Comfy Care» не здійснюється та не може бути здійснена за жодних умов, ані на індекс інфляції, ані на курс

іноземних валют тощо.

1.1.13. Ремонт Обладнання, Ремонт – безкоштовне для Клієнта відновлення працездатності Обладнання (окрім усунення дефектів зовнішнього (естетичного) вигляду Обладнання (подряпини, потертості, сколи, вм'ятини, дефекти захисного покриття та ін.), що здійснюється у випадку, якщо силами Сервіс-провайдер в установлені Договором строки можливо відновити працездатність такого Обладнання. Сервіс-провайдер звільняється від обов'язку надавати Послуги «Comfy Care» у разі:

- коли Обладнання знаходиться в частково або повністю розібраному стані і/або відсутній (-і) його компонент (-и) або складова (-і) частина (-и);
- неможливості ідентифікувати Обладнання (коли з Обладнання було видалено або стерто назву моделі, серійний номер і/або IMEI);
- невідповідності моделі, серійного номера і/або IMEI прийнятого на діагностику обладнання Обладнанню Клієнта (що зазначені в чеку про оплату Обладнання та Послуги «Comfy Care»);
- невідповідності моделі, серійного номера і/або IMEI прийнятого на діагностику Обладнання, такому/таким, який/які вказаний (і) на його SIM-лотку і/або ідентифікаційній наклейці на коробці і/або корпусі;
- несправності основної плати, що унеможливило ідентифікацію Обладнання (за внутрішнім електронним серійним номером або IMEI);
- наявності дефектів витратних матеріалів та аксесуарів Обладнання, які входили до комплексу постачання (наприклад, USB-кабелю або зарядного пристрою);
- наявності встановлених в Обладнанні складових частин, компонентів або продуктів сторонніх виробників (не від компанії-виробника Обладнання) і/або наявності пошкодження Обладнання внаслідок використання таких складових частин, компонентів або продуктів;
- наявності дефектів апаратного та програмного забезпечення інших марок (не від компанії-виробника Обладнання), навіть якщо воно постачалось або продавалось разом з апаратним забезпеченням Обладнання;
- наявності ознак чи слідів спроб ремонту і/або обслуговування (зокрема, оновлення або внесення будь-яких змін чи доповнень до конструкції пристрою) Обладнання особою, яка не є представником компанії Сервіс-провайдер, включаючи випадки наявності пошкоджень Обладнання внаслідок такого ремонту і/або обслуговування;
- наявності дефектів в результаті природного зношення Обладнання або з іншої пов'язаної з цим причини;
- коли Сервіс-провайдеру не вдається скинути заданий код допуску або пароль, деактивувати обліковий запис чи вимкнути інші засоби безпеки, що запобігають несанкціонованому доступу до Обладнання і/або його певних функцій.

1.1.13.1. При виконанні ремонту, Сервіс-провайдер, за своїм вибором, може використовувати оригінальні чи аналогічні за технічними характеристиками запасні частини чи комплектуючі від сторонніх виробників (не від компанії-виробника Обладнання).

1.1.14. Електронний подарунковий сертифікат – унікальний код, що надається Клієнту у вигляді комбінації цифр та/або літер та надає Клієнту право на придбання будь-якого товару в Торговельній мережі Магазину згідно номіналу зазначеного Електронного Сертифікату. Клієнт має право вибрати та отримати товар на суму меншу, ніж номінал Електронного Сертифікату, при цьому грошова різниця між ціною фактично наданого Клієнту нового обладнання та суми, вказаної в Електронному подарунковому сертифікаті, може бути використана на наступні покупки, тобто Електронний подарунковий сертифікат доступний для використання багаторазово, але в межах свого номіналу. Клієнт має право вибрати та отримати товар на суму більшу, ніж вказана в Електронному подарунковому сертифікаті. При цьому грошова різниця між ціною фактично наданого Клієнту товару та сумою, вказаною в Електронному подарунковому сертифікаті, повинна бути доплачена Клієнтом готівкою або банківською карткою в Торговельній мережі магазину. Електронний подарунковий сертифікат створюється та існує в електронному вигляді та передається Клієнту у порядку та на умовах даного Договору. Обмін Електронного подарункового сертифікату на готівкові або безготівкові кошти неможливий. Електронний подарунковий сертифікат не може бути використаний для сплати внеску при придбанні товарів за програмами споживчого кредитування. Термін дії Електронного подарункового сертифікату складає один календарний рік з дати видачі такого сертифікату.

1.1.15. Підмінний фонд, Обладнання підмінного фонду - велика побутова техніка або телевізори, що є власністю Сервіс-провайдер та надаються Клієнту за його зверненням/заявою (зразок заяви Додаток №8), в порядку визначеному цим Договором, у тимчасове користування на час ремонту великої побутової техніки або телевізора Клієнта, у разі якщо її/його ремонт триває понад 14 (чотирнадцять) календарних днів. Підмінний фонд розповсюджується виключно на велику побутову техніку та телевізори, які передані Сервіс-провайдеру на умовах цього Договору для ремонту. Сервіс-провайдер надає Обладнання Підмінного фонду, що є схожим за технічними характеристиками та/або призначенням з обладнанням Клієнта (велика побутова техніка або телевізори, відповідно) яке передано Сервіс-провайдеру для проведення ремонтних робіт, на умовах цього Договору.

1.2. За даним Договором Сервіс-провайдер зобов'язується забезпечити Клієнту надання послуг «Comfy Care» щодо Обладнання Клієнта у порядку та на умовах, передбачених даним Договором.

1.3. Послуги Сервіс-провайдер розповсюджуються тільки на Обладнання, яке використовується Клієнтом виключно для власних і особистих потреб, виключаючи його масове або загальне користування в таких місцях, як (але не обмежуючись ними): хостели, готелі, пральні, громадські кухні, офіси, підприємства громадського харчування, спортивні комплекси, медичні установи, освітні установи та інші організації, де Обладнання використовується для загального чи комерційного використання.

1.4. Даний Договір є договором приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України. Клієнт приєднується до даного Договору в цілому шляхом оплати ціни Послуг Сервіс-провайдер, що свідчить про повне та

безумовне прийняття (акцепт) Клієнтом усіх умов даного Договору.

1.5. Клієнту надається можливість приєднатися до даного Договору при придбанні Обладнання у Торговельній мережі Магазину. Ознайомитись з умовами Договору Клієнт може на офіційному веб-сайті Сервіс-провайдеру www.ektaservice.ua. Перед прийняттям Клієнтом рішення про приєднання до даного Договору Клієнт може отримати усю необхідну інформацію про Послуги та відповідь на усі питання Клієнта стосовно Послуг в місці приєднання (місце здійснення оплати).

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Сервіс-провайдер має право надавати Послуги особисто або шляхом залучення для надання Послуг третіх осіб, при цьому Сервіс-провайдер залишається відповідальним за належне надання Послуг Клієнту за даним Договором.

2.2. Сервіс-провайдер надає Послуги, передбачені умовами цього Договору, на підставі звернення Клієнта про ремонт Обладнання у порядку, що визначений даним Договором.

2.3. У випадку виникнення необхідності Ремонту Обладнання або отримання Обладнання підмінного фонду, на умовах цього Договору, Клієнт повідомляє про це Торговельну мережу Магазину, зателефонувавши в Контакт-центр Торговельної мережі за номером телефону 0-800-303-505 або Контакт-центр Сервіс-провайдеру за номером телефону 0-800-305-122 та назвавши своє прізвище, ім'я, по батькові, номер договору приєднання, зазначений у фіскальному чеку, а також свій контактний номер телефону та адресу ремонту Обладнання у разі, якщо воно віднесено до категорії ВПТ. Торговельна мережа Магазину після фіксації звернення Клієнта забезпечує з'єднання Клієнта з Сервіс-провайдером. Клієнт має погодити дату та час діагностики/ремонту Обладнання Сервіс-провайдером, що віднесено до категорії ВПТ або отримання Клієнтом Обладнання підмінного фонду або погодити заявку на Ремонт Обладнання інших груп товарів та направити Обладнання Сервіс-провайдеру, відповідно до п.2.4.Договору.

2.4. **За заявкою Клієнта по Обладнанню, що віднесено всіх груп товарів, окрім ВПТ**, Клієнт самостійно надсилає таке Обладнання Сервіс-провайдеру на діагностику разом з документами згідно пункту 2.6. цього Договору за адресою: м. Київ, відділення ТОВ «Нова Пошта» №5, отримувач ЄДРПОУ 37415931, тел. +38067-323-57-97 (оплата пересилання покладається на ТОВ «ЕКТА СЕРВІС») або особисто доставляє відповідне Обладнання за місцезнаходженням Сервіс-провайдеру, а саме: м. Київ, вул. Ділова, 5, корпус 2, літера В1.

2.4.2. Документами, що підтверджують перехід Обладнання від Клієнта до Сервіс-провайдеру є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні ТОВ «Нова Пошта» або Акт приймання-передачі обладнання (Додаток №2), у разі якщо Клієнт доставляє Обладнання до Сервіс-провайдеру самостійно. Клієнт має право перед відправленням Обладнання запросити у представника ТОВ «Нова Пошта» провести зовнішній огляд Обладнання і вказати у накладній коментар про візуальний стан Обладнання, та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання, при цьому така фотофіксація включає:

- фотографування серійного номеру Обладнання;
- зазначення на кожній фотографії Обладнання дати створення такої фотографії, яка має співпадати з датою відправлення Обладнання Сервіс-провайдеру.

2.5. **За заявкою Клієнта по Обладнанню, що віднесено до категорії ВПТ**, Клієнт зобов'язується забезпечити Сервіс-провайдеру:

- вільний доступ у помешкання, де знаходиться Обладнання, у погоджену дату та час, згідно п.2.3 Договору;
- наявність встановленої євро розетки із заземленням на номінальний струм приладу з відстанню не більше 1 м. від місця ремонту Обладнання;
- можливість виконання робіт в приміщенні Клієнта в місці, визначеному Сервіс-провайдером.

2.5.1. Сервіс-провайдер приступає до надання Послуги, протягом 5 (п'яти) робочих днів після звернення Клієнта, в порядку передбаченому п.п.2.3 -2.5. Договору.

2.5.2. Сервіс-провайдер діагностує Обладнання у помешканні Клієнта та повідомляє Клієнта про причину виходу з ладу Обладнання.

2.5.3. Сервіс-провайдер здійснює діагностику/ремонт Обладнання у помешканні Клієнта, якщо внаслідок такого ремонту можливо відновити працездатність Обладнання без транспортування Обладнання у сервісний центр.

2.5.4. Якщо під час діагностики буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послугу «Comfy Care» у помешканні Клієнта, Клієнт має передати Обладнання Сервіс-провайдеру для проведення діагностики/ремонту у сервісному центрі, про що Сторонами підписується акт-приймання передачі Обладнання (Додаток №2).

2.5.5. Транспортування Обладнання до сервісного центру та у зворотному напрямку, а також відключення/демонтаж та монтаж/підключення Обладнання здійснюється силами та за рахунок Сервіс-провайдеру.

2.5.5.1. **ВИНЯТКИ!** Будь-які роботи, пов'язані демонтажем/монтажем вбудованого в меблі Обладнання, виконуються силами та за рахунок Клієнта. Сервіс-провайдер не проводить роботи з демонтажу/монтажу вбудованого в меблі Обладнання, як і будь-які інші роботи, пов'язані з модифікацією або ремонтом меблів, в яких встановлено Обладнання.

2.6. Разом з Обладнанням Клієнт зобов'язаний надати/надіслати Сервіс-провайдеру:

- копію фіскального чеку про придбання Обладнання та Послуги;
- оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.
- експлуатаційні документи на Обладнання, якщо такі передбачені.

2.6.1. **УВАГА!** Обладнання надсилається/надається Клієнтом у повній комплектації зі збереженням упаковки. Перед відправкою Обладнання Клієнт зобов'язаний здійснити підготовку Обладнання, що включає: вихід з усіх облікових записів, скидання паролів на Обладнанні, що надсилається, перевірка відсутності в Обладнанні сім-карт, карт пам'яті, захисної плівки та/або захисного скла на Обладнанні. За потреби, рекомендується скопіювати усі дані та інформацію, що зберігається у пам'яті Обладнання, включаючи документи, фотографії, музичні файли тощо. У разі невиконання процедури підготовки Обладнання, Клієнт несе відповідальність за усі можливі пов'язані з цим негативні наслідки. Сервіс-провайдер не несе відповідальності за схоронність помилково зданої або залишеної в Обладнанні сім-карти чи

карти пам'яті, захисної плівки та/або захисного скла на Обладнанні, за можливу втрату даних (у процесі надання Послуг), що зберігалися у пам'яті Обладнання, та за втрату завантажених Клієнтом мелодій, зображень, додатків, програм та іншої інформації. При наявності всередині та/або ззовні Обладнання забруднень та/або засмічень та/або комах та/або гризунів та/або наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих, Клієнт зобов'язаний вжити необхідних заходів щодо очищення Обладнання або видалення запахів та/або комах та/або гризунів до відправки/надання Обладнання Сервіс-провайдеру.

2.7. Протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання від Клієнта Обладнання на діагностику, Сервіс-провайдер (працівники Сервіс-провайдера або інші належним чином уповноважені Сервіс-провайдером особи) повинен перевірити відповідність Обладнання пункту 1.1.2. даного Договору, встановити, чи підлягає Обладнання Ремонту згідно п. 1.1.13. цього Договору та прийняти рішення щодо Послуг «Comfy Care».

2.7.1. **УВАГА!** У разі, якщо при проведенні діагностики Сервіс-провайдером несправності Обладнання не виявлені, або вони пов'язані із зовнішніми чинниками, які викликають несправність Обладнання, Сервіс-провайдер приймає рішення про відмову у наданні Послуг. Якщо таких відмов протягом строку дії Договору зафіксовано Сервіс-провайдером дві, Послуги вважаються наданими належним чином та в повному обсязі, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються повністю, незалежно від кількості проведених Ремонтів будь-якого Обладнання Клієнта.

2.7.2. Сторони визнають, що строк прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг може бути подовжено у випадках, коли Сервіс-провайдер не може прийняти рішення щодо надання або відмови в наданні Послуги протягом зазначеного терміну з об'єктивних причин, таких як технічні або інші непередбачені обставини, що перешкоджають швидкому виконанню Послуг.

2.7.3. У випадку подовження строку діагностики Обладнання та/або строку прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг, Сервіс-провайдер зобов'язується повідомити Клієнта про затримку та надати новий очікуваний строк діагностики Обладнання та/або строк прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг.

2.7.4. Клієнт погоджується, що подовження строку діагностики Обладнання та/або строку прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг не може бути підставою для розірвання Договору.

2.7.5. На той час, коли Обладнання проходить діагностику, інше Обладнання у користування Клієнта не надається.

2.8. Після діагностики Обладнання Сервіс-провайдер приймає рішення про Ремонт Обладнання або про відмову у Ремонті Обладнання, яке надсилається Клієнту:

2.8.1. або шляхом смс-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера;

2.8.2. або у письмовому вигляді на електронну або поштову адресу, які вказані Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера;

2.8.3. або шляхом повідомлення на Viber/Telegram/ WhatsApp, який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера;

2.9. Ремонт Обладнання здійснюється Сервіс-провайдером не більше, ніж 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту прийняття рішення про ремонт.

2.10. Якщо під час ремонту буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послугу «Comfy Care» протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту прийняття рішення про ремонт, строк надання Послуги «Comfy Care» може бути подовжено за усною згодою Клієнта. У разі, якщо Клієнт заперечує проти подовження строку надання послуги «Comfy Care» або послуга «Comfy Care» не може бути надана Сервіс-провайдером через відсутність запчастин для ремонту Обладнання або через те, що за рішенням Сервіс-провайдера ремонт Обладнання неможливий або недоцільний, Клієнт має право (за вибором Клієнта) на повернення Ціни Послуг, сплачених за даним Договором згідно п. 5.2. цього Договору або отримання Послуги «Comfy Care» шляхом надання Сервіс-провайдером Клієнту Електронного подарункового сертифікату номіналом 50% (п'ятдесят відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта, яке було раніше надане Клієнтом для Ремонту, одним із таких шляхів (або кількома одночасно):

2.10.1. або шляхом смс-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера;

2.10.2. або у письмовому вигляді на електронну або поштову адресу, які вказані Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера;

2.10.3. або шляхом повідомлення на Viber/Telegram/WhatsApp, який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.

2.11. Після надання Клієнту на умовах цього Договору Електронного подарункового сертифікату в електронному вигляді, право власності на Обладнання переходить від Клієнта до Сервіс-провайдера і Послуга, вважається наданою належним чином та в повному обсязі, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припинені.

2.11.1. **УВАГА!** У разі якщо протягом строку дії даного Договору Сервіс-провайдер вже здійснював Ремонти Обладнання Клієнта, загальна вартість таких Ремонтів, розрахована на основі витрат Сервіс-провайдера, відраховується з номіналу Електронного подарункового сертифікату.

2.11.2. У разі, якщо вартість поточного Ремонту перевищує вартість Обладнання або протягом строку дії даного Договору Сервіс-провайдером вже проводились Ремонти Обладнання і вартість Ремонту перевищує вартість Обладнання, Клієнт має право (за вибором Клієнта) доплатити різницю між вартістю Ремонтів і Ціною Обладнання, або на повернення Обладнання без надання Послуг в порядку, передбаченому п. 2.14. Договору, при цьому Договір зберігає чинність, щодо іншого Обладнання Клієнта на яке розповсюджується Послуга.

2.12. Клієнт може відмовитися від використання Електронного подарункового сертифікату та повернути своє Обладнання протягом 2 (двох) робочих днів з дня отримання Електронного подарункового сертифікату. Для цього Клієнт надсилає на адресу Сервіс-провайдера письмову заяву про повернення Обладнання (Додаток №11). Протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання вказаної заяви від Клієнта Сервіс-провайдер зв'язується з Клієнтом та повідомляє його про дату та місце отримання Обладнання Клієнта, що було надане на заміну. Обладнання може бути

повернуте Клієнту (за вибором Сервіс-провайдер) або в офісі Сервіс-провайдер або у відділенні ТОВ «Нова Пошта», з якого здійснювалась відправка Обладнання Клієнтом. Документом, що підтверджує перехід Обладнання від Сервіс-Провайдера до Клієнта є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні ТОВ «Нова Пошта» або Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №12). При цьому, Електронний подарунковий сертифікат анулюється Сервіс-провайдером. При відмові Клієнта від Електронного подарункового сертифікату послуги Сервіс-провайдер, щодо цього Обладнання за даним Договором вважаються виконаними у повному обсязі. У разі порушення Клієнтом строку відмови, вказаної у даному пункті Договору, відмова не приймається та Обладнання не повертається. Відмова від використання Електронного подарункового сертифікату та повернення Обладнання Клієнта можливо виключно у випадку, якщо Клієнт не скористався виданим йому Електронним подарунковим сертифікатом.

2.13. У випадку, якщо ремонт великої побутової техніки або телевізора Клієнта триває понад 14 (чотирнадцять) календарних днів, Клієнт має право звернутися до Сервіс-провайдер, в порядку передбаченому п.2.3. Договору та скласти заяву (Додаток №8) про необхідність надання на час такого Ремонту, Обладнання (ВПТ або ТВ, відповідно) схожого за технічними характеристиками та/або призначенням.

2.13.1 Обладнання підмінного фонду доставляється на адресу зазначену Клієнтом у заяві про отримання Обладнання підмінного фонду. При прийманні-передачі Обладнання підмінного фонду Клієнт зобов'язується підписати Акт-приймання передачі Обладнання підмінного фонду (Додаток №9).

2.13.2. Транспортування Обладнання підмінного фонду до Клієнта та у зворотному напрямку здійснюється силами та за рахунок Сервіс-провайдер. Сервіс-провайдер здійснює монтаж/підключення та відключення/демонтаж (окрім вбудованого в меблі) Обладнання за вимогою Клієнта, що зазначена у заяві (Додаток №8).

2.13.3. Обладнання підмінного фонду Клієнт зобов'язується повернути в день повернення Сервіс-провайдером відремонтованого Обладнання Клієнта, про що Сторони підписують Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання підмінного фонду (Додаток №10).

2.13.4. У разі якщо, за будь яких причин Клієнтом не буде підписано Акт-приймання передачі Обладнання підмінного фонду (Додаток №9) та протягом 24 (двадцяти чотирьох) години з моменту монтажу/підключення Обладнання підмінного фонду Клієнт не звернеться на гарячу лінію Сервіс-провайдер за номером телефону: 0-800-305-122. Клієнт погоджується що Обладнання підмінного фонду надане Клієнту у повній комплектації та у справному технічному стані. Клієнт ознайомлений із правилами технічної експлуатації Обладнання підмінного фонду.

2.13.5. Клієнт зобов'язаний забезпечити цілісність та збереження Обладнання підмінного фонду та повернути його Сервіс-провайдеру у стані не гіршому, ніж воно було надано Клієнту.

2.13.6. Сторони мають право здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання підмінного фонду (при передачі Клієнту та/або поверненні), яка може бути використана Стороною у разі спірної ситуації (неналежний стан/погіршення стану, тощо) при цьому така фотофіксація включає:

- фотографування серійного номеру Обладнання підмінного фонду;
- зазначення на кожній фотографії Обладнання підмінного фонду дати створення такої фотографії, яка має співпадати з датою отримання Клієнтом/повернення Обладнання підмінного фонду Сервіс-провайдеру.

2.14. У разі прийняття обґрунтованого рішення про відмову у наданні Послуги, Обладнання може бути повернуте Клієнту одним із наступних способів (на розсуд Сервіс-провайдер):

- або шляхом передачі Обладнання особисто Клієнту за адресою: м. Київ, вул. Ділова, 5, корпус 2, літера В1, про що Сторонами підписується Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №12);
- або на адресу відділення ТОВ «Нова Пошта», з якого здійснювалась відправка Обладнання Клієнтом. При цьому, документом, що підтверджує перехід Обладнання від Сервіс-Провайдера до Клієнта, є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні ТОВ «Нова Пошта»;
- шляхом транспортування Обладнання, що віднесено до категорії ВПТ на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдер, про що Сторонами підписується Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №12).

Сервіс-провайдер має право перед відправленням Обладнання провести зовнішній огляд Обладнання та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання.

2.15. Після закінчення проведення ремонтних робіт, що надавалися Сервіс-провайдером у період строку дії Договору, щодо Обладнання віднесеного до категорії ВПТ, Сервіс-провайдер повертає Клієнту відремонтоване Обладнання:

- шляхом транспортування Обладнання на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдер, про що Сторонами на вимогу Клієнта або Сервіс-провайдер, може підписуватися Акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдер (Додаток №3).

2.16. Після закінчення проведення ремонтних робіт, що надавалися Сервіс-провайдером у період строку дії Договору, щодо Обладнання віднесеного до інших категорій, ніж ВПТ, Сервіс-провайдер повертає Клієнту відремонтоване Обладнання:

- або на адресу відділення ТОВ «Нова Пошта», з якого здійснювалась відправка Обладнання Клієнтом. При цьому, документом, що підтверджує перехід Обладнання від Сервіс-Провайдера до Клієнта, є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні ТОВ «Нова Пошта»;
- або, за бажанням Клієнта, шляхом передачі Обладнання особисто Клієнту за адресою: м. Київ, вул. Ділова, 5, корпус 2, літера В1, про що Сторонами підписується Акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдер (Додаток №3).

2.17. Гарантійний строк на об'єм виконаних Сервіс-провайдером робіт складає 6 (шість) календарних місяців з дати повернення/направлення Клієнту Обладнання Сервіс-провайдером та/або складання Акту приймання-передачі наданих послуг (Додаток №3). Якщо ремонтні роботи проведені неналежним чином, Клієнт зобов'язаний протягом гарантійного строку направити Сервіс-провайдеру мотивовану відмову від прийняття Послуг. Якщо протягом вказаного строку

Клієнт не направляє мотивовану відмову, Послуги вважаються наданими належним чином.

2.17.1. **УВАГА!** У випадку, якщо несправність Обладнання була викликана комахами і/або гризунами і/або високою вологістю приміщення, в якому знаходиться Обладнання, і Сервіс-провайдер приймає рішення про Ремонт Обладнання, гарантійний строк на виконаний Сервіс-провайдером Ремонт відсутній. Після виконання такого Ремонту, Послуги вважаються наданими належним чином, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються повністю.

2.18. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після діагностики/ремонту, а також протягом 30 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту його письмового повідомлення не з'явився за своїм Обладнанням, Обладнання підлягає реалізації. За рахунок виручених від продажу такого Обладнання коштів Сервіс-провайдер покриває витрати на його реалізацію та зберігання.

2.19. Будь-які висновки сервісних центрів, ремонтних підприємств та інших установ, які отримуються Клієнтом самостійно, не створюють жодних зобов'язань для Сервіс-провайдера, однак на розсуд Сервіс-провайдера можуть братися ним до уваги при наданні послуг за даним Договором.

3. ЦІНА ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Ціна Послуг Сервіс-провайдера за даним Договором встановлюється залежно від вартості найдорожчого у чеку, придбаного Клієнтом Обладнання у Торговельній мережі Магазину, відповідно до Додатку № 1 до цього Договору «Ціни та строки надання послуг».

3.2. Ціна Послуг Сервіс-провайдера з округленням до цілого числа в більшу сторону сплачується Клієнтом в касах Торговельної мережі Магазину при придбанні Обладнання та при приєднанні Клієнта до цього Договору.

3.3. Даний Договір вважається укладеним виключно після оплати Клієнтом ціни Послуг Сервіс-провайдера у повному обсязі, у порядку, встановленому даним Договором.

3.4. Оплата Послуг Сервіс-провайдера за даним Договором здійснюється у національній валюті України – гривні.

4. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОБЛАДНАННЯ ТА ДОГОВОРУ

4.1. Після приєднання Клієнта до цього Договору в базі Сервіс-провайдера створюється унікальний індивідуальний номер (надалі – ID), вноситься інформація про серійний номер/IMEI Обладнання за якими у майбутньому ідентифікується Клієнт/Обладнання, на якого/яке розповсюджується дія даного Договору.

5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Договір вважається укладеним та набуває чинності з дня наступного, що слідує за днем оплати Послуг Сервіс-провайдера у повному обсязі та діє протягом часу, що відповідає вартості оплачених Клієнтом Послуг Сервіс-провайдера відповідно до Додатку № 1 до цього Договору «Ціни та строки надання послуг», якщо його строк не буде припинено раніше, виконанням обов'язків Сервіс-провайдера, відповідно до п. 5.6, п.5.7. Договору або з інших підстав визначених цим Договором.

5.2. Протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту укладення даного Договору, (якщо інше прямо не передбачено в Договорі) та оплати Послуг Сервіс-провайдера, Клієнт може відмовитися від даного Договору в односторонньому порядку. У випадку такої односторонньої відмови від цього Договору Клієнт має право на повернення ціни Послуг Сервіс-провайдера, сплачених за даним Договором, шляхом звернення до Сервіс-провайдера за номером телефону № 0-800-305-122 для розірвання Договору та отримання 100% сплачених Послуг.

5.3. В усіх інших випадках Клієнт також має право відмовитися від даного Договору після спливу 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту його укладення та оплати послуг Сервіс-провайдера, шляхом звернення до Сервіс-провайдера. Така одностороння відмова Клієнта від даного Договору можлива виключно у випадку, якщо Послуги фактично не надавались Сервіс-провайдером, в тому числі на підставі інших укладених Клієнтом договорів, щодо цього Обладнання, стороною в яких виступає Сервіс-провайдер. В даному випадку Клієнт має право на повернення частини сплаченої вартості Послуги відповідно до п. 5.4. Договору.

5.4. Сума, що підлягає поверненню Сервіс-провайдером Клієнту відповідно до п. 5.3. даного Договору розраховується за формулою:

$$СП = ВС - ВС / (365 * P) * КДн,$$

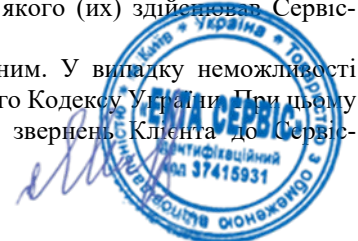
де СП – сума до повернення; ВС – вартість послуг «Comfy Care»; P – строк дії послуг «Comfy Care», на який укладено Договір, календарних років; КДн – фактична кількість днів з моменту придбання послуг «Comfy Care» до моменту відмови Клієнта від Договору.

5.5. Грошові кошти повертаються Клієнту на підставі Заяви про повернення грошових коштів (Додаток № 4). До заяви додаються:

- копія чека про оплату вартості Обладнання та Послуг «Comfy Care»;
- копія паспорта (всі заповнені сторінки) та копія довідки про присвоєння індивідуального податкового номера (РПОКПП);
- копія акта з Магазину (у випадку повернення Обладнання до Магазину протягом 14 днів з моменту покупки).

5.6. Договір вважається припиненим, якщо Сервіс-провайдер здійснив ремонт (и) будь-якого з Обладнання, що придбано Клієнтом у одному фіскальному чеку з Послугою, у кількості ремонтів, що не може бути більшою ніж 3 (три), а вартість такого (их) ремонтів не може перевищувати вартості Обладнання, ремонт якого (их) здійснював Сервіс-провайдер.

5.7. Після закінчення строку дії даного Договору Договір вважається припиненим. У випадку неможливості виконати Договір з вини Клієнта, Сторони керуються положеннями ч. 2 ст. 903 Цивільного Кодексу України. При цьому до неможливості виконання Договору належить, у тому числі, відсутність жодних звернень Клієнта до Сервіс-провайдера протягом строку дії цього Договору.



6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Цей Договір підлягає регулюванню та тлумачиться відповідно до чинного законодавства України.

6.2. Будь-які спори та розбіжності, що прямо або опосередковано стосуються чи випливають з цього Договору, Сторони в першу чергу будуть намагатися вирішити шляхом переговорів.

6.3. Клієнт погоджується, що в разі якщо Обладнання підмінного фонду буде повернуто Сервіс-провайдеру у не справному технічному стані (що буде встановлено висновком сервісного центру протягом п'яти календарних днів з моменту повернення Обладнання) або не буде повернуто Клієнтом Сервіс-провайдеру взагалі та Клієнтом не буде підписано Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання підмінного фонду (Додаток №10) Клієнт сплачує Сервіс-провайдеру штраф у розмірі Ціни Обладнання Клієнта за яким Сервіс-провайдером надавалося Обладнання підмінного фонду.

6.4. Будь-який спір, що виникає відносно цього Договору та/або у зв'язку з ним, і не може бути вирішений Сторонами шляхом переговорів, підлягає передачі на розгляд і остаточне вирішення до органів судової влади України у порядку підсудності, встановленої чинним законодавством України.

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ)

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань по дійсному Договору, якщо повне або часткове невиконання таких зобов'язань являється наслідком дії обставин непереборної сили, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору.

7.2. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, епідемія, карантин, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, будь-якої заборони або обмеження грошових розрахунків Національним банком України, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.

7.3. У випадку виникнення обставин непереборної сили, Сторона, що зазнала їх впливу, повинна негайно за допомогою будь-яких доступних засобів повідомити про такі обставини іншу Сторону у максимально стислий строк (але не пізніше трьох робочих днів), направивши письмове повідомлення про настання таких обставин, в.ч. шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером на власному сайті <https://ektaservice.ua/>, а після їх припинення – негайно, але в будь-якому випадку не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту, коли Сторона дізналась або повинна була дізнатися про припинення, письмово повідомити протилежну Сторону про їх припинення, в.ч. шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером на власному сайті <https://ektaservice.ua/>.

7.4. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України, іншого уповноваженого державного органу або рішення органів державної влади, органів місцевого самоврядування (наприклад: щодо введення карантинних заходів).

7.5. У випадку настання обставин непереборної сили виконання Сторонами зобов'язань за цим Договором призупиняється на період існування таких обставин.

7.6. Якщо обставин непереборної сили тривають більше 60 (шестидесяти) календарних днів, кожна із Сторін вправі відмовитися від цього Договору (тобто розірвати (припинити) цей Договір) в односторонньому порядку, направивши іншій стороні відповідне повідомлення. В таких випадках жодна зі Сторін не вправі пред'являти претензії іншій Стороні для компенсації будь-яких можливих збитків.

8. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

8.1. **УВАГА!** Зобов'язання Сервіс-провайдера за цим Договором не є гарантійними зобов'язаннями виробника чи продавця. Для цілей цього Договору Сервіс-провайдер не є уповноваженою особою виробника чи продавця, та не виконує гарантійні зобов'язання виробника чи продавця.

8.2. Цей Договір розповсюджує свою дію тільки на територію України, окрім тимчасового окупованих територій, визначених відповідно до чинного законодавства України, а також безпосередньо прилеглих території до територій непідконтрольній офіційній українській владі відповідно до постанови КМУ «Про затвердження переліку населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, та переліку населених пунктів, що розташовані на лінії розмежування» № 1085-р від 07.11.2014р., постанови КМУ від 06.12.2022р. №1364, Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022р. №309 чи інших нормативних документів зі всіма подальшими змінами і оновленнями в чинному законодавстві України.

8.3. Умови Договору визначаються Сервіс-провайдером самостійно у відповідності до чинного законодавства України. Умови Договору можуть бути змінені Сервіс-провайдером. Проте відносно кожного Клієнта діє та редакція Договору, яка була чинною на дату укладання цього Договору і така редакція Договору залишається чинною до спливу строку дії Договору у відповідності до положень розділу 5 цього Договору.

8.4. Клієнт підтверджує, що він до укладення цього Договору ознайомився та згоден з усіма його умовами, та свідомо без будь-якого примусу уклав цей Договір.

8.5. Клієнт надає згоду на здійснення обробки його персональних даних, які надаються Сервіс-провайдеру згідно з



вимогами Закону України «Про захист персональних даних».

8.6. До даного Договору можуть приєднатися лише особи, що мають повну цивільну дієздатність. Приєднуючись до даного Договору, Клієнт підтверджує свою правоздатність та дієздатність, включаючи досягнення 18-річного віку, а також усвідомлює відповідальність за зобов'язаннями, що покладаються на нього в результаті укладення даного Договору.

8.7. Клієнт має право переоформити Послугу «Comfy Care» на іншу особу (нового Клієнта), що є заміною сторони у зобов'язанні. Для цього Клієнт звертається до Сервіс-провайдера із відповідною заявою (Додаток №6). До заяви додаються копія паспорта (всі заповнені сторінки) Клієнта та нового Клієнта. Сервіс-провайдер може прийняти рішення про згоду або відмову на заміну сторони у зобов'язанні, про що повідомляє Клієнта. Сервіс-провайдер може прийняти рішення про згоду або відмову на заміну сторони у зобов'язанні, про що повідомляє Клієнта.

8.8. Якщо Клієнт на реалізацію своїх прав, визначених Законом України «Про захист прав споживачів», повертає придбане Обладнання в Магазин та отримує ідентичне за ціною Обладнання на заміну повернутого обладнання, Клієнт зобов'язаний, протягом 3 (трьох) календарних днів з дня повернення обладнання в Магазин, надіслати Сервіс-провайдеру відповідну заяву-повідомлення за формою, що міститься у Додатку № 5 до даного Договору. До заяви додаються копії обох чеків про придбання Обладнання та Копія акта про повернення Обладнання в Магазин.

8.9. **УВАГА!** Приєднуючись до цього Договору Клієнт підтверджує, що він усвідомлює, що Послуги будуть надаватися Сервіс-провайдером, **Товариством з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС»**, та те, що всю відповідальність за своєчасне та належне надання Послуг несе Сервіс-провайдер. Клієнт зобов'язується направляти всі свої вимоги та претензії щодо надання Послуг виключно Сервіс-провайдеру.

8.10. Приєднуючись до цього Договору Клієнт погоджується, що для фіксації звернень Клієнтів, забезпечення якості надання послуг та здійснення внутрішнього контролю телефонні розмови між Сервіс-провайдером та Клієнтом можуть бути записані.

8.11. Сервіс-провайдер звільняється від будь-яких обов'язків за Договором у разі, якщо Обладнання не пройшло процедуру оцінки відповідності.

8.12. Приєднуючись до даного Договору Клієнт розуміє та погоджується, що усі та будь-які документи, передбачені даним Договором, можуть містити факсимільний підпис уповноваженої особи Сервіс-провайдера, зразок якого закріплений у Додатку № 7 до даного Договору.

9. ДОДАТКИ

9.1. До даного договору додаються наступні додатки, що є його невід'ємними частинами:

- 9.1.1. Додаток № 1 «Ціни та строки надання послуг»;
- 9.1.2. Додаток № 2 «Зразок Акту приймання-передачі обладнання».
- 9.1.3. Додаток № 3 «Зразок Акту приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера».
- 9.1.4. Додаток № 4 «Зразок Заяви про повернення грошових коштів».
- 9.1.5. Додаток № 5 «Зразок Заяви-повідомлення про заміну обладнання».
- 9.1.6. Додаток № 6 «Зразок Заяви на переоформлення».
- 9.1.7. Додаток № 7 «Зразок факсимільного підпису».
- 9.1.8. Додаток №8 «Зразок заяви про надання Обладнання підмінного фонду».
- 9.1.9. Додаток №9 «Акт-приймання передачі Обладнання підмінного фонду».
- 9.1.10. Додаток №10 «Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання підмінного фонду».
- 9.1.11. Додаток №11 «Зразок Заяви (на повернення) Обладнання».
- 9.1.12. Додаток №12 «Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання».

10. РЕКВІЗИТИ СЕРВІС-ПРОВАЙДЕРА

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС»

Місцезнаходження: 03150, м. Київ, вул. Ділова буд. 5, корпус 2, літера В1.

Ідентифікаційний код юридичної особи 37415931

Індивідуальний податковий номер: 374159326587

IBAN: UA343006470000026008001159469, АБ "КЛПРИНГОВИЙ ДІМ".

тел. 0 800 305-122

e-mail: accounting@ektaservice.com.ua

Платник податку на прибуток на загальних підставах, платник ПДВ.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку № 1 встановлюються наступні ціни та строки надання послуг «Comfy Care», що надаються Сервіс-провайдером за Договором.

Ціни та строки надання Послуг:

Найменування товару	Ціна послуг «Comfy Care» від ціни обладнання, (%)	Строк дії Договору
Товари з будь-якої категорії Магазину, що придбані Клієнтом у Торговельній мережі Магазину, за виключенням смартфонів, планшетів.	15% від вартості найдорожчого Обладнання, що придбано Клієнтом у Торговельній мережі Магазину в одному фіскальному чеку з Послугою «Comfy Care».	2 календарних роки після набуття чинності
	20% від вартості найдорожчого Обладнання, що придбано Клієнтом у Торговельній мережі Магазину в одному фіскальному чеку з Послугою «Comfy Care».	3 календарних роки після набуття чинності
	30% від вартості найдорожчого Обладнання, що придбано Клієнтом у Торговельній мережі Магазину в одному фіскальному чеку з Послугою «Comfy Care».	5 календарних років після набуття чинності

Ціна Послуг Сервіс-провайдера сплачується Клієнтом з округленням до цілого числа в більшу сторону.

Даний Додаток № 1 є невід'ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку №2 встановлюється наступний зразок Акту приймання-передачі обладнання:

«Акт приймання-передачі обладнання»

м. Київ

_____ 202_ року

Сторони Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір):

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - Сервіс-провайдер) , в особі директора Ясь І.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ (Прізвище, Ім'я, По-батькові), _____ (ID), що приєднався до даного Договору (далі – Клієнт), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись п. 2.5. Договору, підписали цей акт приймання-передачі обладнання (далі – Акт) про таке.

1. За даним Актом Клієнт передає, а Сервіс-провайдер приймає Обладнання для проведення його діагностики/ремонту в умовах сервісного центру.

2. Опис Обладнання, яке передається для надання Сервіс-провайдером послуг «Comfy Care»:

(марка, модель, виробник, серійний номер обладнання)

3. Даний Акт складений у двох екземплярах рівної юридичної сили – по одному для кожної зі Сторін.

4. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР

Товариство з обмеженою відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

Даний Додаток № 2 є невід'ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – «Договір») у даному Додатку № 3 встановлюється наступний зразок акту приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера:

Акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера

Сторони Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір):

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - Сервіс-провайдер) , в особі директора Ясь І.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ (Прізвище, Ім'я, По-батькові), що приєднався до даного Договору (далі – Клієнт), з іншої сторони,

які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись умовами Договору, підписали цей акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера (далі – Акт) про те, що Клієнту були надані наступні послуги:

1.

№	Найменування Обладнання	Серійний номер Обладнання	Опис послуги	Вартість ремонту Обладнання

2. Клієнт свідчить, що немає претензій до якості наданих послуг/робіт.

3. Гарантійний строк на об'єм виконаних Сервіс-провайдером робіт складає 6 (шість) календарних місяців з дати складання Акту приймання-передачі наданих послуг.

4. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР

Товариство з обмеженою відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

Даний Додаток № 3 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток № 4
до Договору про надання послуг
«Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р.

Відповідно до п.п. 5.2.- 5.5. Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р. (далі – «Договір») у даному Додатку № 4 встановлено зразок заяви про повернення грошових коштів:

«Директору ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

ЗАЯВА

про повернення грошових коштів

Я, _____ (далі – «Клієнт»), що приєднався _____ року (ID _____) до договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС» (далі – «Сервіс-провайдер») повернути мені грошові кошти, які були сплачені “_____” _____ 202__ р. за Послугу «Comfy Care» у розмірі _____ за наступними реквізитами:

РР _____ в _____
МФО _____
ЄДРПОУ _____
Призначення платежу _____
Одержувач _____

_____ (Дата)

_____ (ПІБ та Підпис)»

Даний Додаток № 4 є невід’ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку № 5 встановлено зразок заяви-повідомлення про заміну Обладнання (переоформлення):

«Директору ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

З

**ЗАЯВА-ПОВІДОМЛЕННЯ
про заміну Обладнання (переоформлення)**

Я, _____ (далі – Клієнт), що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., даною заявою повідомляю ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС» (далі – «Сервіс-провайдер») про заміну належного мені Обладнання у Магазині “_____” відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» на нове Обладнання із наступними характеристиками:

_____ (опис Обладнання: марка, модель, виробник, серійний номер)

_____ (ціна Обладнання)

Причина заміни Обладнання у Магазині:

Даною заявою прошу Сервіс-провайдера переоформити оплачену мною послугу на нове Обладнання.

_____ (Дата)

_____ (ПІБ та Підпис)».

Даний Додаток № 5 є невід’ємною частиною Договору.



Додаток № 6
до Договору про надання послуг
«Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р.

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – «Договір») у даному Додатку № 6 встановлено зразок заяви на переоформлення:

«Директору ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

(номер телефону, Viber)

(e-mail)

Заява на переоформлення

Я, _____ (далі – Клієнт), що приєднався _____ року до Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС» (далі – Сервіс-провайдер) переоформити послугу на

(вказати ПІБ нового власника),

із наступних причин: _____

(вказати причину переоформлення).

(Дата)

(ПІБ та Підпис)

Підпис нового Клієнта

_____ /даним підписом я підтверджую свій намір і бажання приєднатися до договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р.,. Дана заява є документом, що підтверджує заміну сторони у зобов'язанні за Договором про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 року за умови її погодження Сервіс-провайдером.»

Даний Додаток № 6 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток № 7
до Договору про надання послуг
«Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р.

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку №7 встановлено зразок факсимільного підпису уповноваженої особи Сервіс-провайдера.

Зразок факсимільного підпису:



Даний Додаток №7 є невід'ємною частиною Договору



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку № 8 встановлено зразок заяви про надання Обладнання підмінного фонду:

«Директору ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

(номер телефону, Viber)

(e-mail)

**ЗАЯВА
ПРО НАДАННЯ ОБЛАДНАННЯ ПІДМІННОГО ФОНДУ**

Я, _____ (далі – «Клієнт»), що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА-СЕРВІС» (далі – «Сервіс-провайдер») надати Обладнання підмінного фонду за адресою: _____ у зв'язку з тим, що ремонт мого Обладнання _____

(опис Обладнання, що перебуває у ремонті: марка, модель, виробник, серійний номер)

(ціна Обладнання)

триває понад 14 (чотирнадцять) календарних днів.

Потрібен монтаж/демонтаж великої побутової техніки: ТАК ☐ / НІ ☐ (необхідне відмітити).

Чи вбудоване Обладнання у меблі: ТАК ☐ / НІ ☐ (необхідне відмітити).

Зобов'язуюсь забезпечити цілісність та збереження Обладнання підмінного фонду та повернути його Сервіс-провайдеру у стані не гіршому, ніж воно було мені надано.

Зобов'язуюсь повернути Сервіс-провайдеру Обладнання підмінного фонду під час повернення мого Обладнання з ремонту, у стані не гіршому, ніж воно було надано мені.

Під час повернення Обладнання підмінного фонду Клієнт зобов'язується підписати Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання підмінного фонду (Додаток №10).

Я, погоджуюсь, що в разі якщо Обладнання підмінного фонду буде повернуто Сервіс-провайдеру у не справному технічному стані (що буде встановлено висновком сервісного центру) або не буде повернуто Сервіс-провайдеру взагалі та мною не буде підписано Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання підмінного фонду (Додаток №10) зобов'язуюсь сплатити на користь Сервіс-провайдера штраф у розмірі Ціни Обладнання Клієнта.

_____ (Дата)

_____ (ПІБ та Підпис)»

Даний Додаток № 8 є невід'ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку № 9 встановлено зразок Акту приймання-передачі Обладнання підмінного фонду

АКТ
«ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ОБЛАДНАННЯ ПІДМІННОГО ФОНДУ
ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ «COMFY CARE» №628-2024
ВІД 21.10.2024 р.

Сторони Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір): Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - Сервіс-провайдер) , в особі директора Ясь І.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ (Прізвище, ім'я, По-батькові), що приєднався до даного Договору (далі – Клієнт), з іншої сторони,

які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись умовами Договору, підписали цей акт приймання-передачі Обладнання підмінного фонду (далі – Акт) про наступне:

1. Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., Сервіс-провайдер передав, а Клієнт прийняв наступне Обладнання підмінного фонду (надалі - Обладнання):

_____ (опис Обладнання підмінного фонду: марка, модель, виробник, серійний номер, кількість, комплектність)

2. Обладнання передано Клієнту новим  або вживаним  (необхідно відмітити).

3. Підписуючи цей Акт, Клієнт засвідчує, що:

- Обладнання отримане ним у справному технічному стані;
- Сервіс-провайдер ознайомив його із правилами технічної експлуатації Обладнання;
- Обладнання передане йому вчасно;
- Сервіс-провайдер повідомив його про особливі властивості й недоліки Обладнання, які йому відомі;

4. До моменту передачі (повернення)

Обладнання Сервіс-провайдеру, Клієнт забезпечує цілісність та збереження Обладнання.

5. Під час повернення Обладнання Клієнта з ремонту, Клієнт зобов'язаний повернути Сервіс-провайдеру Обладнання підмінного фонду у стані не гіршому, ніж воно було надано Клієнту. 6. До якості переданого Обладнання Клієнт претензій не має.

7. З моменту підписання Сторонами цей Акт стає невід'ємною частиною Договору.

Примітки:

8. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР
Товариство з обмеженою відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

_____»

Даний Додаток № 9 є невід'ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір) у даному Додатку № 10 встановлено зразок Акту приймання-передачі Обладнання підмінного фонду

**«АКТ
ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ (ПОВЕРНЕННЯ) ОБЛАДНАННЯ ПІДМІННОГО ФОНДУ
ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ «COMFY CARE №628-2024
ВІД 21.10.2024 р.**

Сторони Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір):
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - Сервіс-провайдер) , в особі директора Ясь І.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____, що приєднався
(Прізвище, Ім'я, По-батькові)

до даного Договору (далі – Клієнт), з іншої сторони.

які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись умовами Договору, підписали цей акт приймання-передачі (повернення) обладнання підмінного фонду (далі – Акт) про наступне:

1. Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., Клієнт передав, а Сервіс-провайдер прийняв наступне Обладнання підмінного фонду (надалі - Обладнання):

(опис Обладнання підмінного фонду: марка, модель, виробник, серійний номер, кількість, комплектність)

2. Підписуючи цей Акт, Сервіс-провайдер та Клієнт засвідчує, що:

- Обладнання передано Сервіс-провайдеру у справному технічному стані*;
- Зовнішній стан Обладнання, що повертається є не гіршим, ніж він був при наданні Обладнання Клієнту;
- Обладнання передано Сервіс-провайдеру у повній комплектації;
- Обладнання передане Сервіс-провайдеру вчасно;

3. З моменту підписання Сторонами цей Акт стає невід'ємною частиною Договору.

4. Примітки:

5. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР
Товариство з обмеженою відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

* Сервіс-провайдер залишає за собою право протягом п'яти календарних днів з моменту повернення Обладнання, передати Обладнання на діагностику до сервісного центру та отримати висновок про технічний стан повернутого Обладнання».

Даний Додаток № 10 є невід'ємною частиною Договору».



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., (далі – Договір)
у даному Додатку №12 встановлено зразок акту приймання-передачі (повернення) Обладнання:

«Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання

м. Київ

_____ 202_ року

Сторони Договору про надання послуг «Comfy Care» №628-2024 від 21.10.2024 р., року (далі – Договір):

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - **Сервіс-провайдер**) в особі директора Ясь
Ірини Олексіївни, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ (Прізвище, Ім'я, По-батькові), що приєднався _____ року (ID _____) до
Договору (далі – **Клієнт**), з іншої сторони.

які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, керуючись умовами
Договору, підписали цей акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (далі – Акт) про таке:

1. За даним Актом Сервіс-провайдер повертає, а Клієнт приймає Обладнання, яке було ним раніше передано
Сервіс-провайдеру для діагностики/ремонту. Обладнання передається Клієнту згідно умов Договору у зв'язку із:
 - 1.1. прийняттям Сервіс-провайдером обґрунтованого рішення про відмову у наданні послуг «Comfy Care» **АБО**
 - 1.2. відмовою Клієнта від використання Електронного подарункового сертифікату (**необхідне підкреслити**).
2. Опис Обладнання, яке повертається Клієнту:

_____ (марка, модель, виробник, серійний номер Обладнання)

3. Підписанням даного Акту Клієнт підтверджує отримання свого Обладнання від Сервіс-провайдера у тому ж
стані, у якому це Обладнання було передано Сервіс-провайдеру, та відсутність претензій до Сервіс-провайдера.

4. Даний Акт складений у двох екземплярах рівної юридичної сили – по одному для кожної зі Сторін.

5. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР

**Товариство з обмеженою відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»**

_____».

КЛІЄНТ

Даний Додаток № 12 є невід'ємною частиною Договору

