

ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»


_____/Кірій Є.В./
«17» червня 2020 року



ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

Товариство з обмеженою відповідальністю "САППОРТ.УА", юридична особа, належним чином створена, зареєстрована та діюча у відповідності до законодавства України, іменована надалі за текстом – "Виконавець", в особі директора Кірія Євгена Володимировича, який діє на підставі Статуту, керуючись Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів», Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 року № 313, в чинних редакціях, а також іншими нормативно-правовими актами України, діючи на підставі статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України, пропонує будь-якій фізичній особі, яка володіє належною цивільною право та дієздатністю для укладення такого правочину, іменованій надалі за текстом – "Замовник", укласти цей договір, викладений у стандартній та незмінній для всіх формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти Договір), шляхом прийняття в цілому наступних умов:

СТАТТЯ 1.

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. В порядку, строки та на умовах, передбачених даним Договором та Додатками до нього, що є його невід'ємними складовими, Виконавець приймає на себе зобов'язання організувати надання послуг (виконання робіт), передбачених відповідним Сервісом (надалі – "послуги" та/або "роботи"), Замовникам, які є законними власниками / володільцями Сервісу та товару, на який розповсюджується Сервіс.

1.2. Сервіс - розроблений / поєднаний Виконавцем комплекс послуг та/або робіт щодо відповідного товару, які надаються Замовникам, які є законними власниками / володільцями таких товару та Сервісу.

1.3. Повний перелік діючих Сервісів Виконавця, їх зміст та наповнення (перелік послуг та/або робіт), що

входять до кожного Сервісу, строки, порядок та умови надання (виконання) таких послуг (робіт), строк дії Сервісу, та інша інформація), визначається в Додатку № 1 до даного Договору, що є його невід'ємною складовою.

1.4. Найменування Сервісу та дата укладення цього Договору зазначаються у розрахунковому документі, який надається Замовнику після оплати вартості Сервісу (сплати суми Договору) в місці придбання Сервісу (укладення Договору), а саме – у партнерів Виконавця (магазини, Інтернет-магазини, онлайн-майданчики та ін.) або безпосередньо у Виконавця.

Для умов даного Договору під розрахунковим документом Сторони мають на увазі будь-який документ (в тому числі його електронну копію), виданий продавцем що підтверджує сплату вартості Сервісу (сплату суми Договору) будь-яким не забороненим законодавством України способом.

1.5. Предметом даного Договору, окрім основних послуг (робіт), які передбачені пунктом 1.1. Договору, є додаткові супутні послуги (роботи), вичерпний перелік яких визначений Додатком № 2 до даного Договору, який є його невід'ємною складовою.

1.6. Виконавець має право залучати до надання послуг (виконання робіт) третіх осіб без додаткового погодження із Замовником. В будь-якому разі відповідальність за якість, обсяг та своєчасність надання послуг (виконання робіт) перед Замовником несе Виконавець.

1.7. Приєднуючись до цього Договору Замовник підтверджує, що він усвідомлює, що послуги, які передбачені відповідним Сервісом, будуть надаватись Виконавцем, **Товариством з обмеженою відповідальністю «САППОРТ.УА»**, та те, що всю відповідальність за своєчасне, якісне та належне надання таких послуг несе Виконавець. Клієнт зобов'язується направляти всі свої вимоги та претензії щодо надання послуг виключно Виконавцю.

СТАТТЯ 2.

ЦІНА ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

2.1. Право замовити послуги (роботи) на умовах цього Договору й отримати їх в повному обсязі, передбаченому відповідним Сервісом, виникає з моменту укладення даного Договору щодо відповідного Сервісу (придбання Замовником Сервісу).

2.2. Сплата Замовником вартості Сервісу (ціни Договору) означає сплату ним всіх послуг (робіт) та матеріалів, які передбачені Сервісом, згідно Додатку № 1 до даного Договору.

2.3. Замовник сплачує за замовлені ним додаткові супутні послуги (роботи) та/або матеріали, які не входять до обсягу послуг (робіт) та матеріалів, визначеного придбаним Сервісом, безпосередньо Виконавцю, згідно тарифів останнього, діючих на момент замовлення таких додаткових супутніх послуг (робіт) та/або матеріалів в порядку та строки, узгоджені Сторонами додатково.

2.4. Ціна цього Договору складається з усіх сум, оплачених Замовником за цим Договором, а саме – з вартості Сервісу, а у випадку замовлення додаткових послуг (робіт) та матеріалів, - з вартості Сервісу та з суми вартості таких додаткових послуг (робіт) та матеріалів.

СТАТТЯ 3.

УМОВИ, ПОРЯДОК ТА СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

3.1. Послуги (роботи) за цим Договором надаються (виконуються) Виконавцем за умови оплати Замовником вартості Сервісу, що підтверджується розрахунковим документом, який Замовник зобов'язаний пред'явити Виконавцю до початку надання послуг (виконання робіт).

3.2. Послуги надаються (роботи виконуються) на підставі замовлення Замовника, в якому зазначається номер та дата розрахункового документа, назва придбаного Сервісу, дані Замовника (прізвище, ім'я, по-батькові) та контактний телефон Замовника, а також інша інформація та дані, які необхідні для надання послуг (виконання робіт).

3.3. Замовлення приймається цілодобово за телефонами:

щодо супроводжувальних Сервісів: 0800 30 50 24* або +38 044 390 03 30**

щодо виїзних Сервісів: +38 044 228 82 89**

****всі дзвінки оплачуються згідно діючих тарифів операторів зв'язку***

*****всі дзвінки зі стаціонарних телефонів безкоштовні в межах України, з мобільних телефонів - згідно тарифів операторів мобільного зв'язку.***

або, якщо це передбачено умовами Сервісу, безпосередньо у місці придбання Сервісу (укладення даного Договору).

Після отримання замовлення Виконавець погоджує строк та місце надання послуг (виконання робіт) з Замовником.

3.4. В залежності від виду придбаного Сервісу послуги надаються (роботи виконуються):

- у сервісному центрі Виконавця;
- за адресою, вказаною Замовником в замовленні, якщо така адреса знаходиться в населеному пункті, який входить до переліку населених пунктів, що зазначений в Додатку №3 до даного Договору, що є його невід'ємною складовою;
- дистанційно.

3.4.1. У випадку надання послуг (виконання робіт) в сервісному центрі Виконавця доставка товару, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи) в обох напрямках здійснюється вказаним Виконавцем перевізником за рахунок Виконавця (за принципом відділення – відділення, якщо інший принцип прямо не передбачений Сервісом).

Передача товару здійснюється за попереднім погодженням Сторін.

Відповідальність за забезпечення збереження товару (належність її пакування та маркування) під час перевезення несе Сторона-відправник.

Замовник зобов'язаний одночасно з товаром передати Виконавцю всі документи, перелік яких визначається відповідно до Сервісу.

3.4.2. У випадку надання послуг (виконання робіт) за адресою, вказаною Замовником в замовленні, виїзд фахівця(-ів) здійснюється в попередньо узгоджений день та час.

Замовник зобов'язується забезпечити свою присутність або присутність іншої вповноваженої ним особи в погоджений день та час за визначеною адресою.

Презюмується, що особа, яка присутня в місці надання послуг (виконання робіт) в погоджений день та час вповноважена Замовником на прийняття будь-яких рішень, які вимагатимуться для належного надання послуг (виконання робіт). Будь-яких додаткових підтверджень повноважень та / або встановлення/підтвердження особистості такої особи Виконавцем не здійснюється та не входить до його компетенції. Всі та будь-які рішення / погодження, прийняті / здійснені такою особою вважатимуться рішеннями / погодженнями, прийнятими / здійсненими Замовником.

Замовник, на підставі пункту 1.5. даного Договору, має право, за погодженням з Виконавцем, за додаткову плату, замовити виїзд останнього для надання послуг (виконання робіт) за адресою Замовника, яка знаходиться в населеному пункті, який не входить до переліку населених пунктів, що зазначений в Додатку №3 до даного Договору.

3.4.3. У випадку надання послуг (виконання робіт) дистанційно, Замовнику необхідно з'єднатися з технічним фахівцем Виконавця, перебувати на електронній сторінці <http://support.ua> та виконувати всі вказівки фахівця.

3.5. Послуги надаються (роботи виконуються) виключно за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов для надання послуг (виконання робіт). Перелік таких умов визначається відповідно до виду придбаного Сервісу в Додатку № 1 до даного Договору.

3.5.1. У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк надання послуг (виконання робіт) відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього Договору, який визначається відповідно до виду придбаного Сервісу.

3.6. Після погодження дати та часу надання послуг (проведення робіт), вважається, що Замовник взяв на себе зобов'язання в зазначений термін забезпечити умови, за яких можуть бути надані послуги (виконані роботи), передбачені Сервісом.

3.6.1. При цьому, якщо Виконавець, після огляду місця надання послуг (проведення робіт) та/або товару,

щодо якого мають надаватися послуги (виконуватись роботи), виявить, що Замовником не забезпечені умови, при яких можуть бути надані (виконані) замовлені послуги (роботи) та/або виявить необхідність у додаткових послугах (роботах), про які не повідомляв Замовник, такий виїзд Виконавця оплачується Замовником як попередній огляд місця надання послуг (виконання робіт) згідно діючих тарифів Виконавця.

3.6.2. Замовник має право попередньо замовити виїзд Виконавця на адресу, за якою надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи) для попереднього огляду місця надання послуг (виконання робіт) щодо відповідності останнього умовам, які повинен забезпечити Замовник, що визначаються відповідно до Сервісу.

3.6.3. У випадку замовлення виїзду Виконавця для попереднього огляду місця надання послуг (виконання робіт) Замовник оплачує такий виїзд додатково згідно діючих тарифів Виконавця, в порядку, передбаченому пункті 2.3. Договору.

3.6.4. В результаті попереднього огляду місця надання послуг (виконання робіт), Виконавець зобов'язаний визначити, які конкретні умови необхідно забезпечити для проведення замовлених видів послуг (робіт), про що представник Виконавця складає Акт попереднього огляду, який підписується обома Сторонами.

3.7. До початку надання послуг (виконання робіт) Замовник повинен надати Виконавцю документ, що підтверджує сплату вартості Сервісу (розрахунковий документ) та/або (за наявності) документ, в якому відображено суть та обсяг Сервісу (сертифікат, пам'ятка споживача, електронний сертифікат / електронний ключ та ін.), а також всі експлуатаційні документи на товар, щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи), в тому числі й належно заповнений оригінальний гарантійний талон виробника.

3.8. Строк надання послуг (виконання робіт) визначається відповідно до придбаного Сервісу.

3.9. Усі питання та/або претензії щодо даного Договору та/або умов виконання Договору, Замовник врегульовує виключно з Виконавцем.

СТАТТЯ 4.

ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ НАДАНИХ ПОСЛУГ (ВИКОНАНИХ РОБІТ)

4.1. Передача наданих послуг (виконаних робіт) Виконавцем та їх приймання Замовником здійснюється в момент завершення їх надання (виконання) в наступних порядку та способи:

- у випадку приймання послуг (виконання робіт) за місцезнаходженням Замовника - шляхом підписання Акту приймання-передачі наданих послуг (виконаних робіт) (надалі за текстом – Акт);
- у випадку приймання послуг (виконання робіт) в приміщенні компанії-перевізника – шляхом підписання

транспортної накладної компанії-перевізника;

- у випадку приймання послуг (виконання робіт) дистанційно – надати (надіслати) підтвердження в електронній формі або в телефонному режимі.

4.2. Замовник зобов'язаний перевірити якість та обсяг наданих послуг (виконаних робіт) та:

4.2.1. у випадку відсутності претензій: підписати Акт або транспортну накладну / надати (надіслати) підтвердження в електронній формі або в телефонному режимі;

4.2.2. у випадку наявності будь-яких обґрунтованих претензій: написати вмотивовану відмову від прийняття наданих послуг (виконаних робіт) або претензію з викладенням своїх обґрунтованих належно доведених вимог:

- у відповідному полі в Акті;

- на окремому аркуші паперу, який додати до Акту або транспортної накладної;

- в електронному повідомленні.

4.3. З моменту підписання Замовником Акту / транспортної накладної / надання (надсилання) підтвердження в електронній формі або в телефонному режимі послуги (роботи) вважаються наданими (виконаними) якісно, в повному обсязі та своєчасно.

4.4. У випадку, якщо Замовник не підпише Акт / транспортну накладну / не надасть (не надішле) підтвердження в електронній формі або в телефонному режимі, як це передбачено пунктом 4.2.1. і, при цьому, не надасть вмотивовану відмову від прийняття наданих послуг (виконаних робіт) або претензію з викладенням своїх обґрунтованих належно доведених вимог, як це передбачено пунктом 4.2.2., в момент прийняття послуг (робіт), такі послуги (роботи) вважаються наданими (виконаними) якісно, в повному обсязі та своєчасно. Винятком з даного пункту є виникнення протягом гарантійного строку на надані послуги (виконані роботи), встановленого Виконавцем, прихованих недоліків в послугах (роботах), тобто таких, які не могли бути виявлені при звичайному прийманні. Про виявленні приховані недоліки Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця в строк не пізніше 2 (двох) робочих днів з моменту їх виявлення.

4.5. В разі замовлення Замовником додаткових супутніх послуг (робіт) та/або матеріалів, такі додаткові супутні (послуги) роботи та/або матеріали відображаються в Акті. Передача-приймання додаткових супутніх послуг (робіт) здійснюється в порядку та на умовах, передбачених для передачі-приймання основних послуг (робіт).

ГАРАНТІЇ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Послуги (роботи), щодо яких внесена оплата, надаються (виконуються) виключно в обсягах та на умовах, визначених відповідно до придбаного Сервісу.

5.1.1. Зобов'язання Виконавця за цим Договором не є гарантійними зобов'язаннями виробника чи продавця. Для цілей цього Договору Виконавець не є уповноваженою особою виробника чи продавця, та не виконує гарантійні зобов'язання виробника чи продавця.

5.2. В межах даного Договору всі послуги надаються (роботи виконуються) у відповідності з експлуатаційним документом, який додається до товару.

5.3. Якщо інше прямо не передбачено Сервісом, дія Договору не розповсюджується на витратні та комплектуючі матеріали, на аксесуари (наприклад: батареї, гарнітура, шнури, блоки живлення, шланги, щітки, фільтри), на фурнітуру, а також на косметичні дефекти (подряпини, потертості, деформації), що виникли під час експлуатації товару, але не впливають на його працездатність / функціональність, передбачену виробником та/або не заважають його використанню за прямим призначенням (згідно з заявленими виробником характеристиками та основними функціями) та допускають його безпечне використання.

5.4. Послуги (роботи), які надаються (виконуються) за цим Договором, не є гарантійними зобов'язаннями продавця (імпортера) або виробника товару. На цей Договір та на відносини Сторін, що виникають в зв'язку з його укладенням та виконанням, не розповсюджується Закон України «Про захист прав споживачів» в частині, що регламентує відносини споживачів з виробниками або продавцями (імпортерами) товару в тому числі статті 7 – 9 вказаного Закону.

5.5. Виконавець гарантує якість наданих послуг (виконаних робіт) та встановлює гарантійний термін на надані послуги (виконані роботи), а також застосовані під час надання послуг (виконання робіт) матеріали протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником, якщо інший строк не передбачений Сервісом, виключно за умови подальшого дотримання Замовником умов експлуатації, зберігання та транспортування товару, передбачених виробником такого товару.

5.6. Виконавець несе перед Замовником відповідальність за якість, обсяг та своєчасність надання послуг (виконання робіт), зокрема:

5.6.1. У випадку необґрунтованого порушення строків надання послуг (виконання робіт), якщо такі строки не були пролонговані в порядку, передбаченому умовами Сервісів, Виконавець сплачує на користь Замовника, за його вимогою, оформленою та поданою у відповідності з чинним законодавством України, пеню у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги) за кожен день прострочення.

5.6.2. У випадку надання послуг (виконання робіт) не в повному обсязі, визначеному Сервісом,

Виконавець, на підставі вимоги Замовника, оформленої та поданої у відповідності з чинним законодавством України, зобов'язується в якомога коротший строк, що додатково узгоджується Сторонами, здійснити всі дії, пов'язані з завершенням надання послуг (виконання робіт) в обсязі, визначеному Сервісом.

5.6.3. У випадку надання послуг (виконання робіт) неналежної якості Виконавець, на підставі вимоги Замовника, оформленої та поданої у відповідності з чинним законодавством України, зобов'язується в якомога коротший строк, що додатково узгоджується Сторонами, виправити всі недоліки в наданих послугах (виконаних роботах).

5.6.4. У випадку втрати, псування чи пошкодження Виконавцем товару та/або наданих Замовником матеріалів під час надання послуг (виконання робіт) Виконавець, на підставі вимоги Замовника, оформленої та поданої у відповідності з чинним законодавством України, зобов'язується протягом 1 (одного) місяця з дня підтвердження вимог Замовника, відшкодувати останньому прямі матеріальні збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням товару та/або матеріалів.

Замовник зобов'язаний перевірити товар та /або матеріали на наявність псування чи пошкодження в момент приймання послуг (робіт) та, у випадку виявлення фактів втрати, псування чи пошкодження Виконавцем товару та/або наданих матеріалів, зобов'язується зафіксувати їх та терміново повідомити про них Виконавця, **при цьому:**

- у випадку надання послуг (виконання робіт) дистанційно – за допомогою електронного повідомлення або по телефону;
- у випадку надання послуг (виконання робіт) за місцезнаходженням Замовника - в Акті передачі-приймання наданих послуг (виконаних робіт), а також, за наявності можливості, зафіксувати фото/відеознімки;
- у випадку надання послуг (виконання робіт) в сервісному центрі Виконавця - в Акті передачі-приймання наданих послуг (виконаних робіт) та/або окремому документі, що мають бути додані до транспортної накладної компанії перевізника в приміщенні якої приймається товар, а також, за наявності можливості, зафіксувати фото/відеознімки. В такому випадку товар, разом з Актом передачі-приймання наданих послуг (виконаних робіт) та/або окремим документом, яким зафіксовано наявність втрати, псування чи пошкодження, відразу повертається Виконавцеві за його рахунок.

Будь-які претензії Замовника щодо виникнення псування чи пошкодження товару та/або матеріалів, окрім таких, які неможливо було виявити при звичайному прийманні (тобто псування чи пошкодження, які виникають / проявляються час від часу (плаваючі), або через певний час) мають бути виявлені та зафіксовані в момент приймання послуг (робіт). **Підписання Замовником Акту передачі-приймання наданих послуг (виконаних робіт) та/або транспортної накладної без будь-яких застережень засвідчує**

відсутність його претензій до стану товару та/або матеріалів.

5.7. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у наданих послугах (виконаних роботах), якщо вони виникли з вини самого Замовника, третіх осіб чи внаслідок дії обставин непереборної сили.

5.8. Якщо інше прямо не передбачено Сервісом (його умовами), Замовнику може бути відмовлено в наданні послуг (виконанні робіт) за цим Договором в наступних випадках:

- механічних ушкоджень товару (корпусних деталей, електронних і механічних вузлів), які є причиною виходу товару з ладу;
- ушкоджень, викликаних використанням нестандартних та/або неякісних витратних матеріалів, елементів живлення, телекомунікаційних, кабельних мереж, картриджів, фільтрів та ін.;
- ушкоджень товару внаслідок порушень правил експлуатації товару або його складових чи комплектуючих виробів, рекомендованих виробником, зберігання та транспортування, вказаних в інструкції;
- ушкоджень, пов'язаних з діями зовнішнього середовища, наприклад: в результаті пожеж, повеней, інших випадків непереборної сили, а також шкоди, заподіяної комахами та тваринами, залиття рідиною, та інших пошкоджень, що сталися виключно з вини або через недбалість Замовника або будь-яких третіх осіб;
- пошкодження або відсутності гарантійних пломб;
- втрати деталей та комплектуючих, що призвели до виходу товару з ладу;
- некваліфікованого втручання третіх осіб (ремонту чи модернізації / спроб ремонту чи модернізації, здійсненими самостійно або третіми особами, в тому числі не авторизованим СЦ), а також використання вузлів, деталей, комплектуючих виробів, не передбачених виробником або нормативними документами;
- умисного пошкодження товару та/або пошкодження товару в зв'язку з грубою необережністю,
- одночасної поломки / пошкодження батареї та дисплейного модуля товару,
- одночасного залиття та механічного пошкодження товару,
- несвоєчасної передачі товару до сервісного центру, тобто передача товару пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту його пошкодження. При цьому про пошкодження товару Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин,
- зміни або видалення серійного номеру, даних про модель товару, що робить неможливим ідентифікацію товару, щодо якого придбано Сервіс;
- незабезпечення Замовником технічних умов, необхідних для надання послуг (виконання робіт);
- в інших випадках, прямо передбачених Сервісом.

В таких випадках Договір втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

СТАТТЯ 6.

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

6.1. Замовник, акцептуючи даний Договір, підтверджує, свою повну добровільну безумовну згоду на включення його персональних даних до бази персональних даних Виконавця.

6.2. Замовник дозволяє Виконавцю здійснювати всі дії, які відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» є обробкою персональних даних, згідно сформульованої мети їх обробки, якою є забезпечення реалізації зобов'язань Сторін за даним Договором, цивільно-правових, податкових відносин та відносин Сторін у сфері маркетингу та реклами.

6.3. Для досягнення мети обробки персональних даних Замовник надає дозвіл на здійснення їх обробки в обсязі, що надається ним при укладанні Договору з Виконавцем та / або поданні замовлення, необхідному для реалізації вищезазначеної мети.

6.4. Замовник підтверджує, що до моменту подання замовлення, він ознайомився зі своїми, як суб'єкта персональних даних, правами, що передбачені Законом України «Про захист персональних даних», а саме:

- 1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- 2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- 3) на доступ до своїх персональних даних;
- 4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- 5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- 7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;
- 9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- 11) відкликати згоду на обробку персональних даних;
- 12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

6.5. Замовник надає свою згоду на обробку, збереження і передачу (поширення) своїх персональних даних третім особам, виключно з метою, передбаченою цим Договором, суб'єктам, пов'язаним з реалізацією цієї мети і не вимагає повідомлення про передачу (поширення) персональних даних, які включені в базу персональних даних, якщо така передача (поширення) здійснюється виключно з метою, передбаченою цим Договором.

6.6. Замовник надає свою згоду на зберігання своїх персональних даних протягом строку дії Договору та 5 (п'яти) років з моменту завершення строку його дії.

СТАТТЯ 7.

УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ, СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

7.1. Цей Договір укладається (акцептується) шляхом оплати Замовником вартості обраного Сервісу та діє протягом строку, визначеного відповідним Сервісом у Додатку № 1 до Договору. Датою укладання Договору є дата здійснення Замовником оплати ціни Договору (вартості Сервісу). Саме з цієї дати обчислюється строк дії Договору.

7.2. Цей Договір є змішаним та містить елементи договорів приєднання, публічного договору, договору про надання послуг та договору побутового підряду.

7.3. Замовник підтверджує, що він, до укладання цього Договору, ознайомився з його умовами, що вони йому зрозумілі, та свідомо без примусу уклав цей Договір.

7.4. Оферта (пропозиція на укладення цього Договору) діє необмежено в часі з урахуванням умов, що викладені в цій оферті, поки Виконавець не припинить її дію або замінить цю пропозицію новою

редакцією. Зміна умов пропозиції офери не має наслідком зміни умов цього Договору, якщо Замовник його уклав до введення в дію таких змін або її припинення.

7.5. Замовник не може пропонувати свої умови, а може лише приєднатися до запропонованої офери.

7.6. У всьому, що не визначено в даному Договорі та Додатках до нього, Сторони керуватимуться чинним законодавством України.

7.7. Дострокова відмова від цього Договору можлива у випадках та в порядку, передбачених чинним законодавством України.

7.8. Всі Додатки до цього Договору є його невід'ємною складовою.

7.9. УВАГА! Приєднуючись до даного Договору Замовник підтверджує, що він повністю усвідомлює всі умови даного Договору та погоджується з ними.

РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ:

ТОВ "САППОРТ.УА"

Код ЄДРПОУ 39231705

Місцезнаходження: 04080, м. Київ, вул. Вікентія Хвойки, буд. 21, оф. 152

Поштова адреса: а/с 41, вул. Вікентія Хвойки, буд. 21, м. Київ, 04080

Електронна пошта: support@support.ua

Телефон: +380 44 390 03 30

ЗАТВЕРДЖЕНО:

ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»


/Кірій Є.В./
«17» червня 2020 року



ДОДАТОК № 1

ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

¹**Аналогічний пристрій** – пристрій, того ж виду (типу), марки та моделі, або, у випадку відсутності на ринку України такого, пристрій того ж виду (типу) з аналогічними основними технічними характеристиками, вартістю, не вище, аніж номінальна вартість Пристрою.

²**Втручання третіх осіб** – будь-яке втручання або спроба втручання в Пристрій (в тому числі, але не обмежуючись ремонт / спроба ремонту), здійснені власником / користувачем Пристрою, неавторизованим сервісним центром або будь-якою іншою особою, що, зокрема, підтверджується відсутністю пломб виробника та документів, які підтверджують гарантійний ремонт.

³**Гарантійний випадок** – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку виробничим недоліком елементів і деталей Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою, за умови користування Пристроєм в порядку та на умовах, встановлених виробником, в тому числі, відсутності порушень умов експлуатації, транспортування та зберігання Пристрою, визначених виробником

⁴**Дефект Пристрою** – виробничий недолік елементів і деталей Пристрою, який порушує і/або впливає на якість працездатності Пристрою;

⁵**Діагностика Пристрою** – це комплексна перевірка, огляд Пристрою на предмет виявлення дефектів/поломок/пошкоджень, а також відповідності Пристрою умовам Договору про надання послуг (виконання робіт) та/або Сервісу, що здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками.

⁶**Договір міні** – договір, за яким кожна із сторін зобов'язується передати другій стороні у власність

один товар в обмін на інший товар, що викладений у стандартній та незмінній формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), який укладається з Виконавцем шляхом підписання Замовником Заяви на укладення Договору міні встановленого зразка під час передачі Пристрою на діагностику⁵.

⁷**Залиття Пристрою** – потрапляння будь-якої рідини та/або вологи (в тому числі й пару) в/на Пристрій, що призвело або може призвести до часткової або повної втрати працездатності Пристрою та/або окремих його складових частин.

⁸**Негарантійний випадок** – вихід з ладу Пристрою, в зв'язку з його механічним пошкодженням, яке сталося внаслідок впливу зовнішніх факторів, падінням, ударом, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо, що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою та втрати основної гарантії виробника.

⁹**Недоцільність ремонту** – випадок, коли вартість ремонту (що включає вартість робіт, вартість деталей, запасних частин та елементів, а також вартість додаткових витрат Виконавця, пов'язаних з наданням послуг) становить 75% і більше вартості Товару, визначеної в розрахунковому документі.

¹⁰**Неможливість ремонту** – відсутність у Виконавця технічних можливостей проведення ремонту, що залежить від типу пошкодження (чи підлягає воно усуненню), відсутності необхідних деталей, запасних частин та елементів на території України та ін.

¹¹**Номінальна вартість** – вартість Пристрою, що визначена в розрахунковому документі, який підтверджує придбання Пристрою, з урахуванням всіх знижок та дисконтів.

¹²**Одночасна поломка¹⁰ / пошкодження¹¹ батареї та дисплейного модуля Пристрою** – наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою поломки¹⁰ / пошкодження¹¹ батареї та поломки¹⁰ / пошкодження¹¹ дисплейного модуля Пристрою.

¹³**Одночасне залиття та механічне пошкодження¹¹ Пристрою** – наявність на момент проведення діагностики⁵ Пристрою залиття Пристрою та пошкодження¹¹ Пристрою.

¹⁴**Одночасне придбання** - придбання у одного продавця того ж дня одним розрахунковим документом або двома різними розрахунковими документами, датованими тією ж датою.

¹⁵**Поломка Пристрою** - відсутність функціональної працездатності Пристрою, яка виникла внаслідок дефекту Пристрою або в процесі нормального/природного зносу деталей та елементів Пристрою.

¹⁶**Пошкодження Пристрою** - деформація/механічне пошкодження Пристрою, які сталися внаслідок впливу зовнішніх факторів (падінням, залиттям рідиною, потраплянням комах/тварин, тощо), що призвели до порушення належної функціональності або повної втрати функціональності Пристрою.

¹⁷**Пошкодження у зв'язку з грубою необережністю** – пошкодження, що є наслідком дій

(бездіяльності) особи, яка передбачала можливість настання такого наслідку, але легковажно розраховувала на його відвернення (самовпевненість) або не передбачала можливості таких наслідків, хоча повинна була або могла їх передбачити (недбалість).

¹⁸Розрахунковий документ – фіскальний чек, товарний чек квитанція, платіжне доручення, або будь-який інший документ, (в тому числі електронний), виданий продавцем, банком чи фінансовою установою), що відповідно до законодавства підтверджує факт придбання Пристрою / оплати послуг (робіт))

¹⁹Умисне пошкодження – пошкодження, що є наслідком навмисних дій (бездіяльності) особи, яка передбачала шкідливі наслідки таких дій (бездіяльності) та бажала або свідомо допускала їх настання.

²⁰Чинність Сервісу – дійсність Сервісу на момент звернення Замовника, що підтверджується сукупністю наступних умов: Сервіс придбано в магазині-партнері або у Виконавця, що підтверджується відповідними документами, Сервіс придбано до техніки, на яку розповсюджується дія Сервісу, на момент звернення Замовника не закінчився строк (термін) його дії (в тому числі й достроково), Сервіс був своєчасно та коректно активований (за наявності вимоги обов'язкової активації Сервісу).

СЕРВІС

«ЗАХИСТ ВІД УСІХ ХАЛЕП»

1. Техніка, щодо якої надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи):

Дія Сервісу розповсюджується на такі види техніки та обладнання:

- ✓ смартфони,
- ✓ планшети,
- ✓ ноутбуки,
- ✓ моноблоки,

надалі за текстом – Пристрій, що відповідає наступним критеріям:

- має серійний номер або IMEI;
- гарантія від виробника становить не менше 12 календарних місяців;
- є новим;
- придбано Замовником одночасно⁸ з Сервісом.

2. Послуги, що передбачені в межах Сервісу:

2.1. Цілодобова телефонна підтримка - надання консультацій Замовнику по телефону, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за

текстом – Телефонна підтримка).

2.2. Цілодобова онлайн підтримка - надання дистанційних послуг Замовнику через Інтернет, з питань, які виникли у нього в процесі експлуатації Пристрою, в тому числі навчання Замовника користування Пристроєм. Надається для будь-якого виду Пристрою (надалі за текстом – *Онлайн підтримка*).

2.3. У випадку виходу Пристрою з ладу в гарантійних³ випадках:

Заміна Пристрою на аналогічний¹ – здійснення обміну Пристрою на аналогічний¹ на підставі Договору міни (надалі за текстом – *Заміна гарантійна*).

2.4. У випадку виходу Пристрою з ладу в негарантійних⁸ випадках:

Ремонт Пристрою - усунення пошкоджень¹⁶ Пристрою, включаючи заміну пошкоджених або таких, що вийшли з ладу деталей та запасних частин (надалі за текстом – *Ремонт*);

АБО

Заміна Пристрою на аналогічний¹ - здійснення обміну Пристрою на аналогічний¹ на підставі Договору міни за умови недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту (надалі за текстом – *Заміна негарантійна*).

УВАГА! Всі послуги надаються виключно за умов та в порядку, прямо визначених Сервісом, Договором про надання послуг (виконання робіт) та Додатками до нього. Відступ від умов вказаних документів не допускається!

3. Порядок, умови та строки надання Послуг:

3.1. Умови надання послуг:

3.1.1. Послуги, що передбачені даним Сервісом, надаються на підставі замовлення Замовника, яке він подає за телефонами: 044-390-03-30, 0800-30-50-24 або на сайті www.support.ua.

3.1.2. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю розрахунковий документ¹⁸, що підтверджує оплату Сервісу, а також Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, в повній комплектації, передбаченій виробником, в тому числі оригінальний гарантійний талон виробника, а у випадку дистанційного надання послуг, - повідомити всю інформацію, що міститься в розрахунковому документі¹⁸, зокрема: дату, назву та номер придбаного Сервісу, номер розрахункового документа¹⁸ та свою контактну інформацію.

3.1.3. Для надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю Пристрій, відв'язаний від всіх облікових записів та без паролів.

3.1.4. Діагностика⁵ здійснюється Виконавцем або залученими Виконавцем підрядниками протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту доставки Пристрою. Рішення, прийняті Виконавцем на підставі діагностики⁵ є обов'язковими для Замовника і можуть бути оскаржені Замовником виключно шляхом

проведення незалежної експертизи вповноваженим органом. При цьому всі витрати, пов'язані з проведенням такої експертизи несе Замовник. У випадку спростування результатів діагностики⁵ з результатами проведеної незалежної експертизи вповноваженим органом такі витрати компенсуються Виконавцем протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту отримання відповідної обґрунтованої вимоги Замовника.

3.1.5. Передача Пристрою на діагностику⁵ та/або подальше надання послуг, передбачених Сервісом, здійснюється безпосередньо в сервісному центрі Виконавця в місті Києві або вказаному Виконавцем перевізнику (в такому випадку транспортування Пристрою здійснюється за рахунок Виконавця).

3.2. Порядок та строки надання послуг:

3.2.1. **Послуга «Телефонна підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу цілодобово на підставі звернення Замовника за вказаними вище номерами телефонів, протягом 2 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.2. **Послуга «Онлайн підтримка»** надається протягом строку дії Сервісу дистанційно, в залежності від Пристрою, щодо якого було подано заявку Замовником, протягом 12 годин з моменту звернення Замовника.

3.2.3. **Послуга «Ремонт»** надається один раз протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- негарантійності випадку⁸, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу.

3.2.4. **Послуга «Заміна гарантійна»** надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- гарантійності випадку³, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків

до нього,

- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

3.2.5. Послуга «Заміна негарантійна» надається протягом строку дії Сервісу на території сервісних центрів Виконавця протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня проведення діагностики⁵ за наступних умов (в тому числі, але не виключно):

- чинності Сервісу²⁰,
- негарантійний випадок⁸, що встановлюється в процесі діагностики⁵,
- недоцільності⁹ та/або неможливості¹⁰ здійснення Ремонту,
- відповідності Пристрою умовам Сервісу, Договору про надання послуг (виконання робіт) та Додатків до нього,
- надання Замовником Пристрою в повній комплектності, в тому числі належно заповненого гарантійного талону виробника з відтиском печатки продавця,
- надання Замовником розрахункового(-их) документа(-ів)¹⁸, що підтверджує(ють) придбання Пристрою та Сервісу,
- укладення Замовником Договору міні⁶ з Виконавцем,
- надання Замовником копій заповнених сторінок паспорту та ІПН.

4. Гарантії та застереження:

4.1. Гарантії:

4.1.1. Замовник має право замінити Пристрій, щодо якого надаватимуться послуги, передбачені даним Сервісом, протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати придбання даного Сервісу.

4.1.2. Виконавець гарантує якість послуги «Ремонт», та встановлює гарантійний строк на надані послуги (виконані роботи) тривалістю 6 (шість) календарних місяців з моменту надання таких послуг (виконання таких робіт).

4.2. Застереження:

4.2.1. На час надання послуг, передбачених даним Сервісом, Замовнику не видається підмінний фонд.

4.2.2. Строки надання послуг, передбачених Сервісом, можуть бути пролонговані Виконавцем у

випадку відсутності можливості їх своєчасного надання в зв'язку з відсутністю необхідних деталей, технічних можливостей, складністю робіт та з інших обґрунтованих причин. В будь-якому разі Виконавець зобов'язаний своєчасно повідомляти Замовника про пролонгацію строку надання послуг.

4.2.3. Виконавець не несе будь-якої відповідальності за збереження даних (контакти, фото, відео та ін.) на Пристрої.

4.2.4. **УВАГА! Сервісом передбачено надання лише 1 (однієї) послуги «Ремонт» (в незалежності від типу / виду / складності ремонту), або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна» протягом всього строку його дії.** З моменту надання послуги «Ремонт», або «Заміна гарантійна», або «Заміна негарантійна», вважається, що всі послуги, передбачені умовами даного Сервісу, надані Виконавцем належно, якісно, в повному обсязі достроково і, відповідно, Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію.

4.2.5. **УВАГА! Дія жодного Сервісу не розповсюджується на наступні випадки:**

- виявлення в процесі діагностики⁵ умисного пошкодження¹⁹ Пристрою та/або пошкодження Пристрою в зв'язку з грубою необережністю¹⁷,
- виявлення в процесі діагностики⁵ втручання третіх осіб²,
- одночасна¹² поломка¹⁵ / пошкодження¹⁶ батареї та дисплейного модуля Пристрою,
- одночасне¹³ zalиття⁷ та механічне пошкодження Пристрою,
- несвоєчасна передача Пристрою Виконавцю, тобто передача Пристрою пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту пошкодження¹⁶ Пристрою. При цьому про пошкодження¹⁶ Пристрою Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця протягом 24 годин з моменту пошкодження¹⁶.

Наявність одного або декількох з вказаних випадків вважається невідповідністю Пристрою умовам Сервісу, а відтак, - Сервіс втрачає чинність, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

5. Вартість Сервісу:

15% від повної вартості пристрою (без врахування акційних пропозицій), щодо якого купується Сервіс.

6. Термін дії Сервісу:

Починає свій перебіг з дати придбання Сервісу і триває до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань, передбачених умовами Сервісу, але не довше 12 (дванадцяти) календарних місяців з моменту придбання Сервісу.

ЗАТВЕРДЖЕНО:**ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»****/Кірій Є.В./**
«17» червня 2020 року
код 39231705

ДОДАТОК № 2

ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

Перелік

додаткових супутніх послуг (робіт), які Виконавець надає (виконує) за Договором

Замовник має право замовити, а Виконавець, в такому разі, приймає на себе зобов'язання надати (виконати) додаткові супутні послуги (роботи), що передбачені цим Додатком до Договору за наступними цінами:

п/н	НАЙМЕНУВАННЯ	ЦІНА (в грн з ПДВ за одиницю)
1	ЗАГАЛЬНІ ПОСЛУГИ (РОБОТИ)	
1.1.	Виїзд в межах населеного пункту ¹	150,00
1.2.	Виїзд за межі міста ^{1, 2}	15,00 за 1 км
1.3.	Попередній огляд місця виконання робіт ³	150,00
1.4.	Сервісний виїзд для усунення поломки ³	200,00
2.	ПОСЛУГИ (РОБОТИ) ЩОДО ТЕЛЕВІЗОРІВ³	
2.1	Налаштування SMART TV	200,00

2.2	Підвіс TV на кронштейн	350,00
2.3	Збірка AV / PC меблів, встановлення AV-тумби	400,00
3.	ПОСЛУГИ (РОБОТИ) ЩОДО ІТ ТЕХНІКИ³	
3.1.	Діагностика комп'ютера	200,00
3.2.	Лікування від вірусів	200,00
3.3.	Налаштування ПК / Ноутбука	200,00
3.4.	Налаштування друку Принтеру/БФП	250,00
3.5.	Налаштування Wi-Fi	250,00
3.6.	Встановлення Windows	250,00
3.7.	Підключення додаткового пристрою	100,00

¹ Перелік населених пунктів, в межах яких Виконавець надає послуги (виконує роботи) визначений в Додатку №3. Вартість виїзду не включає в себе вартість додаткових послуг (робіт) та матеріалів, що сплачуються окремо, згідно тарифів визначених вище.

² Відстань вираховується від межі населеного пункту де був укладений Договір до погодженого з Замовником населеного пункту. Для підрахунку відстані використовуються будь-які картографічні дані, в тому числі дані Інтернет-ресурсів таких як, сервіси "Google". У випадку, якщо при підрахунку відстані до погодженого Сторонами населеного пункту буде визначено не ціле (кругле) число, то округлення в такому випадку проводиться в сторону меншого цілого числа, тобто, - на користь Замовника (наприклад, при відстані 2,5 км, для підрахунку береться 2 км). Замовником оплачується вартість проїзду в одну сторону.

³ Вартість додаткових послуг (робіт) та матеріалів не включає в себе вартість виїзду, що сплачується окремо, згідно тарифів визначених вище.

ЗАТВЕРДЖЕНО:**ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»** **/Кірій Є.В./**
«17» червня 2020 року
код 39231705

ДОДАТОК № 3

ДО ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ (ВИКОНАННЯ РОБІТ)

Перелік

населених пунктів України,**в межах яких Виконавець надає послуги (виконує роботи), передбачені Договором**

Якщо інше не буде визначено безпосередньо Сервісом, згідно Додатку № 1 до Договору, Виконавець надає послуги (виконує роботи), передбачені Договором в наступних населених пунктах України:

Область	Населений пункт
Волинська:	Луцьк
Дніпропетровська:	Дніпро Кам'янське Кривий Ріг Новомосковськ Павлоград
Донецька:	Дружківка Краматорськ Костянтинівка

	Маріуполь Покровськ Слов'янськ
Житомирська:	Бердичів Житомир
Запорізька:	Бердянськ Запоріжжя Мелітополь
Київська:	Біла Церква Бориспіль Бровари Буча Вишгород Вишневе Ірпінь Київ Фастів
Миколаївська:	Миколаїв
Одеська:	Одеса Чорноморськ
Полтавська:	Кременчук Миргород Полтава

Рівненська:	Рівне
Сумська:	Суми
Тернопільська:	Тернопіль
Харківська:	Харків
Херсонська:	Каховка Херсон
Черкаська:	Черкаси
Чернігівська:	Ніжин Славутич Чернігів