

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
**ДИРЕКТОР ТОВ «САППОРТ.УА»**



/ Геря Г.Р. /

**«28» листопада 2025 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 Гері Ганни Романівни, 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 червня 2023 року №614, 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. Додатково вживаються назви «Пакет послуг», «Сертифікат», що за змістом та суттю є аналогічними визначенню поняття «Сервіс».

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 (в тому числі електронний) документ, виданий продавцем, банком чи фінансовою установою, в тому числі, але не обмежуючись: фіскальний чек, товарний чек, прибутковий касовий ордер, квитанція, платіжне доручення, 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.

## **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, згідно з тарифами Виконавця, діючими 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 телефоном 0800 30 50 24\* або на сайті [www.support.ua](http://www.support.ua),

*\*всі дзвінки оплачуються згідно діючих тарифів операторів 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, Замовник самостійно відправляє товар через відділення перевізника або замовляє кур'єрську доставку за своєю адресою, яку забезпечує перевізник. Доставка товару щодо якого надаватимуться послуги (виконуватимуться роботи) в обох напрямках здійснюється за рахунок Виконавця, якщо інше прямо не передбачено Сервісом. Передача товару здійснюється за попереднім погодженням Сторін. Відповідальність за забезпечення збереження товару (належність його 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 повторної або додаткової відправки товару з причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань (наприклад, відмова Замовника надати необхідні дані для виконання послуг, повторне відправлення після відмови від послуг, відправлення частин комплекту окремо), вартість такої відправки здійснюється за рахунок Замовника. Виконавець має право вимагати попередньої оплати витрат на відправлення перед його здійсненням.

3.4.3. 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.

3.4.3.1. 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.

3.4.4. 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 з діючими тарифами 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 з діючими тарифами 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. Для надання послуг, передбачених будь-яким Сервісом Виконавця, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю чистий Товар. Під чистотою Товару розуміється відсутність на його поверхні та всередині будь-яких забруднень, включаючи, але не обмежуючись: пилом, брудом, жирними плямами, залишками їжі, рідинами, сторонніми предметами, комахами або слідами їхньої життєдіяльності, а також іншими речовинами, що можуть перешкоджати наданню послуг. Товар також не повинен мати стійких неприємних запахів, що унеможливають або ускладнюють його обслуговування. У випадку надання Товару, що не відповідає зазначеним вимогам, Виконавець має право відмовити у наданні послуг до моменту приведення Товару у належний стан.

3.9. Замовник зобов'язується на вимогу Виконавця надати фотографії Товару з усіх сторін для фіксації його стану перед відправленням до Виконавця для подальшого надання послуг. Фотографії мають бути чіткими та високої якості, що дозволяє

визначити зовнішній стан Товару. Ненадання таких фотографій може бути підставою для відмови у прийнятті Товару для надання послуг.

3.10. У випадку якщо після проведення діагностики пристрою Замовник відмовляється від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни пристрою на аналогічний та просить повернути йому пристрій, Виконавець повертає пристрій у тому вигляді, у якому він залишився після проведення діагностики. Якщо під час діагностики пристрій був повністю або частково розібраний, Замовник отримує пристрій у розібраному стані. Виконавець не несе відповідальності за подальшу збірку або працездатність пристрою після його повернення Замовнику. У такому випадку Сервіс вважається таким, що припинив свою дію, а зобов'язання Виконавця за цим Договором щодо відповідного Сервісу – виконаними в повному обсязі та належним чином.

3.10.1. У випадку якщо після проведення діагностики Замовник надав Виконавцю згоду на здійснення ремонту Товар, такий Товар залишається у Виконавця до моменту завершення ремонтних робіт. У разі якщо після надання такої згоди Замовник звертається з вимогою повернути йому Товар до завершення ремонту, Виконавець повертає Товар у тому вигляді, у якому він залишився на момент припинення ремонтних робіт, включаючи розібраний стан, якщо ремонт передбачав розбирання Товару. У такому випадку Сервіс вважається таким, що достроково припинив свою дію, а зобов'язання Виконавця вважаються виконаними в повному обсязі та належним чином.

3.11. Виконавець залишає за собою право використовувати як оригінальні, так і неоригінальні запчастини під час ремонту Товару у своїх сервісних центрах. При цьому Виконавець гарантує якість та відповідність використаних запчастин технічним вимогам, необхідним для належного функціонування Товару.

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

### **3.13. Порядок припинення дії Сервісу у випадку відмови або бездіяльності Замовника:**

3.13.1. У разі якщо після проведення діагностики Товару Замовник відмовляється від подальшого надання послуг, передбачених відповідним Сервісом (у тому числі, але

не обмежуючись, проведення ремонту, обміну на сертифікати або заміни Товару), Виконавець має право припинити дію Сервісу.

3.13.2. Відмова Замовника від подальшого надання послуг фіксується шляхом підписання відповідної заяви про відмову. Така заява може бути:

- підписана Замовником за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП) або іншого передбаченого законодавством електронного підпису та надіслана Виконавцю електронними засобами зв'язку;
- підписана вручну та надіслана Виконавцю поштовим відправленням за адресою, зазначеною в Договорі про надання послуг (виконання робіт).

3.13.3. Якщо Замовник протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з моменту отримання результатів діагностики не погоджується на подальше отримання послуг і не підписує заяву про відмову від послуг (будь-яким із передбачених у пункті 3.13.2 способів), Виконавець має право в односторонньому порядку припинити дію Сервісу.

3.13.4. Виконавець інформує Замовника про припинення дії Сервісу шляхом направлення відповідного повідомлення засобами електронного зв'язку, зазначеними Замовником при укладенні Договору. У разі якщо Замовник подав заяву про відмову поштовим відправленням, датою її отримання вважається дата фактичного надходження такої заяви Виконавцю.

3.13.5. У випадку припинення дії Сервісу на підставі пункту 3.13.3 цього Договору Виконавець повертає Товар Замовнику у тому стані, в якому він перебував після завершення діагностики, з урахуванням положень Договору та Додатку №1.

3.13.6. Виконавець не несе відповідальності за можливе розбирання Товару під час діагностики, а також за його подальшу працездатність після повернення Замовнику.

**3.14. 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 — шляхом надання (надсилання) підтвердження в електронній формі на офіційну електронну пошту Замовника.

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 або 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 або 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 прихованих недоліків 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).

4.6. У випадку відмови Замовника від подальшого ремонту, обміну на сертифікати або заміни Товару після проведення діагностики, приймання Товару здійснюється Замовником у тому вигляді, у якому він залишився після діагностики. Підписання Замовником Акту приймання-передачі засвідчує, що він ознайомлений з фактичним станом Товару на момент його повернення та не має претензій до Виконавця щодо цього стану.

## **СТАТТЯ 5.**

### **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.

5.2. 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, аксесуари, фурнітуру, а також на косметичні дефекти, що виникли під час експлуатації товару, але не впливають на його працездатність або 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.

5.3.1. **Витратні матеріали** включають, але не обмежуються: чорнила, тонери, стрічки для принтерів, папір, картриджі, батареї, акумулятори, лампи, свічки запалювання, мастила, фільтри, резинові ущільнювачі, ремені та інші матеріали, що підлягають регулярній заміні або мають обмежений ресурс використання.

5.3.2. **Комплектуючі матеріали** включають, але не обмежуються: модулі пам'яті, жорсткі диски, твердотілі накопичувачі, процесори, материнські плати, відеокарти, звукові карти, мережеві карти, блоки живлення, оптичні приводи, вентилятори та інші компоненти, що є частиною внутрішньої конструкції Товару.

5.3.3. **Акcesуари** включають, але не обмежуються: гарнітури, навушники, мікрофони, зарядні пристрої, кабелі (включаючи HDMI, USB, мережеві та інші типи кабелів), перехідники, док-станції, чохли, підставки, додаткові об'єктиви для камер, миші, клавіатури, пульти дистанційного керування, захисні плівки, чохли та інші додаткові пристрої, які використовуються разом з основним Товаром.

5.3.4. **Косметичні дефекти** включають, але не обмежуються: подряпини, потертості, знебарвлення, незначні деформації, відбитки пальців, невеликі тріщини, що не впливають на функціональність Товару, потертості на кнопках, потертості на корпусі та інші дефекти, які не заважають безпечному використанню Товару за його прямим призначенням.

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) протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником;**
- **матеріали, застосовані під час надання послуг (виконання робіт), протягом 3 (трьох) місяців з моменту прийняття послуг (робіт) Замовником.**

**Ці гарантійні терміни діють за умови подальшого дотримання Замовником умов експлуатації, зберігання та транспортування товару, передбачених виробником такого товару, якщо інший строк не передбачений Сервісом.**

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 прями матеріальні збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням товару та/або матеріалів.

**При цьому:**

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:

- 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/відеознімками;

- 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/відеознімками. 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 несе відповідальність за вартість відправки Товару в обох напрямках лише у випадку надання послуг за цим Договором. У випадку, якщо відправка здійснюється з інших причин, не пов'язаних з виконанням Виконавцем своїх зобов'язань (наприклад, повторна відправка після відмови від отримання послуг або повторне відправлення через неповний комплект), витрати на відправку несе Замовник.

5.8. 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.

5.9. **Замовник несе перед Виконавцем відповідальність за своєчасність приймання наданих послуг (виконаних робіт) та отримання товару, зокрема:**

5.9.1. у випадку прийняття наданих послуг (виконаних робіт) без перевірки або з неналежною перевіркою претензії Замовника щодо якості, обсягу та своєчасності надання послуг (виконання робіт), окрім таких недоліків, які неможливо було виявити

при звичайному прийманні (тобто таких, які виникають / проявляються час від часу (плаваючі), або через певний час) не приймаються;

5.9.2. у випадку прийняття товару без перевірки або з неналежною перевіркою 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) не приймаються;

5.9.3. у випадку несвоєчасного отримання товару на Замовника покладається обов'язок відшкодувати Виконавцю / компанії перевізнику витрати, пов'язані зі зберіганням товару згідно з тарифами Виконавця / компанії перевізника;

5.9.4. у випадку неотримання Замовником товару, відмови Замовника від отримання товару або іншого ухилення від отримання (прийняття) товару, вважатиметься, що Замовник, як власник Товару, відмовився від свого права власності на Товар відповідно до ст. 347 Цивільного кодексу України.

При цьому, Виконавець, перед набуттям права власності на Товар, повинен один раз на місяць протягом двох місяців поспіль направляти Замовникові засобами поштового зв'язку (за місцем реєстрації Замовника, яке вказане у Договорі, листом з описом вкладення) та/або засобами електронного зв'язку (на офіційну електронну пошту, яка вказана у Договорі, та на номер телефону Замовника з використанням Viber, або WhatsApp, або Telegram, або повідомлення або лист, відправлене Виконавцем у Facebook) попередження про набуття Виконавцем права власності на товар.

До спливу цих двох місяців, відлік яких розпочинається з дня направлення першого попередження про набуття права власності на Товар, Виконавець повинен зберігати цей Товар на випадок, якщо Замовник вчинить дії по отриманню Товару.

Ігнорування Замовником попередження про набуття права власності на товар протягом двох місяців з дня направлення першого попередження про набуття права власності на товар – є дією (бездіяльністю), яка свідчить про відмову Замовника від права власності на Товар. З дати спливу цього строку, право власності Замовника на Товар припиняється, а у Виконавця виникає таке право власності на Товар.

З набуттям права власності на Товар, Виконавець може, письмово попередивши Замовника, продати Товар за розумну ціну, а суму виторгу, з вирахуванням усіх

належних платежів (відшкодування витрат на доставку, зберігання, діагностику, ремонт (з урахуванням вартості запасних частин), залишити у своєму розпорядженні (що не позбавляє Виконавця права, за бажанням, задепонувати залишок коштів від продажу Товару для передачі на користь Замовника, якщо останній звернеться з таким проханням).

5.9.5. Після завершення виконаних робіт та надання послуг Виконавець зобов'язується відправити Товар Замовнику протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Замовника необхідних реквізитів для відправки (адреса, контактна інформація тощо). У разі, якщо Замовник не надасть необхідних реквізитів у встановлений строк, Виконавець не несе відповідальності за затримку відправлення Товару.

**5.10. Якщо інше прямо не передбачено Сервісом, 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 (ремонт 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;
- у випадку, коли Товар вважається повністю знищеним, що включає, але не обмежується випадками, коли Товар розбитий на дрібні шматки, повністю згорів, або зазнав інших форм непоправного фізичного пошкодження, що робить неможливим його ремонт або відновлення. Під повним знищенням Товару розуміється стан, при якому Товар втратив всі функції, властивості або характеристики, які необхідні для його нормального використання, експлуатації або відновлення до робочого стану, і тому вважається непридатним до подальшого використання чи ремонту;
- якщо товар передано до сервісного центру пізніше ніж через 5 (п'ять) календарних днів з моменту виявлення пошкодження, Виконавцю може бути відмовлено у наданні послуг (виконанні робіт) за цим Договором. У випадку пошкодження товару, пов'язаного з вологою або потраплянням рідини, Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця про таке пошкодження негайно, але не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту його виявлення;
- зміни або видалення серійного номеру або IMEI, 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 в відповідним Сервісом.**

**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](mailto:support@support.ua)

Телефон: +380 44 390 03 30; 0800 30 50 24