Договір №702-2026
про надання послуг «Справжній Захист»

м. Київ **«29» жовтня 2026 року**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі **– Сервіс провайдер**), в особі директора Клюцко Василя Григоровича, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та особа, що приєдналась до даного Договору (надалі – **Клієнт**), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона,

уклали цей Договір №702-2026 від 29.10.2026 року про надання послуг «**Справжній Захист**» (надалі – **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, ВПТ, МГТ, Сад-Город будь-якої моделі та виробника, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину.

1.1.3. **Портативна техніка** – група компактних електронних пристроїв: ноутбуки, смартфони, планшети, аудіо та відео програвачі, смарт-годинники і фітнес-трекери.

1.1.4. **ТВ** – телевізори плоско-панельні.

1.1.5. **МГТ** – група товарів малогабаритної побутової і цифрової техніки: настільні комп'ютери, ігрові консолі, пилососи, блендери, кавоварки, мультиварки, праски, фени, мікрохвильові печі, електричні чайники, м'ясорубки, МФУ друку, принтери, сканери, проектори, мережеве обладнання (маршрутизатори, модеми, комутатори), домашні кінотеатри, стаціонарні відео плеєри та медіа плеєри, відеокамери, гарнітури комп'ютерні, клавіатури комп'ютерні (дротові та бездротові), миші комп'ютерні (дротові та бездротові), тюнери цифрового ТВ, акустичні системи 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. **Послуги «Справжній Захист», Послуги** - послуги Сервіс-провайдера, що надаються Клієнту протягом строку дії Договору (24, 36 або 48 місяців від дати придбання Послуг). Послуги визначаються як:

- Ремонт Обладнання, яке вийшло з ладу з причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку). Надаються Клієнту багаторазово протягом строку дії Договору, але загальна вартість Ремонтів не може перевищувати Ціну Обладнання Клієнта.
- Ремонт Обладнання, яке вийшло з ладу з причин, що не є гарантійними і визначені як виключення в пункті 1.1.8. Договору. Надаються Клієнту один раз протягом строку дії Договору, але вартість Ремонту не може перевищувати Ціну Обладнання Клієнта. Після надання таких Послуг, зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються.
- Заміна Обладнання на Сертифікат про право на обмін за умови, що Ціна Обладнання Клієнта дорівнює або менше ніж 1 000,00 грн. (одна тисяча гривень 00 коп.).

1.1.7.1. Послуги Сервіс-провайдера 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.

1.1.8. **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, спричинених такими пошкодженнями;
- 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.

1.1.9. **Торговельна мережа Магазину, Магазин** – торговельна мережа «**ROZETKA**», в якій було придбано Обладнання Клієнтом. Термін може використовуватись в однині та/або в множині.

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

1.1.11. **Ціна послуг «Справжній Захист», Ціна Послуг**: вартість Послуг у грошовому вираженні у національній валюті України, що визначається за чеком (чеками) на момент придбання Послуг Клієнтом у Торговельній мережі Магазину. Індексація ціни послуг «Справжній Захист» не здійснюється та не може бути здійснена за жодних умов, а ні на індекс інфляції, а ні на курс іноземних валют тощо.

1.1.12. **Картка доступу до послуги «Справжній Захист», Картка «Справжній Захист»** - унікальний код, що надається Клієнту в складі чеку на придбання Обладнання у вигляді комбінації цифр та/або літер і підтверджує право Клієнта на отримання послуги «Справжній Захист» згідно умов даного Договору.

1.1.13. **Ремонт Обладнання** – 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-провайдера в установлені Договором строки можливо відновити працездатність такого Обладнання, за виключенням випадків:

- 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 «Справжній Захист»);
- 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 унеможливлює ідентифікацію Обладнання (за внутрішнім електронним серійним номером або IMEI);
- наявності дефектів витратних матеріалів та аксесуарів Обладнання, які входили до комплекту 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 продавалося 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-провайдера, 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;
- наявності всередині або ззовні Обладнання забруднень, засмічень і/або комах, наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих.

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. **Заміна Обладнання, Заміна** - заміна Обладнання, яке представлене у повній комплектації виробника, на Сертифікат про право на обмін відповідного номіналу.

1.1.15. **Сертифікат про право на обмін, Сертифікат** – унікальний код, що надається Клієнту у вигляді комбінації цифр та/або літер та надає Клієнту право на обмін Обладнання на будь-який товар, що є в наявності у Торговельній мережі Магазину згідно з номіналом зазначеного Сертифікату. Якщо сукупна вартість товарів, обраних для обміну на Сертифікат, є меншою за номінал Сертифіката, різниця Клієнту не повертається. Якщо сукупна вартість товарів, обраних для обміну на Сертифікат, перевищує номінал Сертифіката, Клієнт доплачує різницю.
Сертифікат створюється та існує в електронному вигляді та передається Клієнту у порядку та на умовах Договору. Сертифікат не є грошовим або електронним платіжним засобом і не

підлягає обміну на готівкові або безготівкові кошти. Строк дії Сертифікату – 1 (один) рік з дати видачі.

1.1.16. **Сервісний центр** - функціональна одиниця Сервіс-Провайдера, відповідальна за проведення діагностики та Ремонту Обладнання. Діагностика та Ремонт можуть здійснюватися у приміщеннях, які визначаються Сервіс-Провайдером, використовуючи його власних кваліфікованих фахівців та ресурси, або за участю третіх осіб, при цьому Сервіс-провайдер залишається відповідальним за належне надання Послуг Клієнту за даним Договором.

1.2. Даний Договір є договором приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України. Клієнт приєднується до даного Договору в цілому шляхом оплати ціни Послуг Сервіс-провайдера, що свідчить про повне та безумовне прийняття (акцепт) Клієнтом усіх умов даного Договору.

1.3. 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-провайдера www.ektaservice.ua. Перед прийняттям Клієнтом рішення про приєднання до даного Договору Клієнт може отримати всю необхідну інформацію про Послуги та відповідь на всі питання Клієнта стосовно Послуг в місці приєднання (місці здійснення оплати).

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Послуги надаються Сервіс-провайдером лише після відповідного звернення Клієнта до Сервіс-провайдера із Заявою на Ремонт або Заміну Обладнання та отримання від Клієнта Обладнання, що передається на Ремонт або Заміну у порядку та на умовах, встановлених даним Договором. Зразок Заяви на Ремонт або Заміну Обладнання міститься у Додатку №2 до даного Договору. Заява може бути написана власноруч, але повинна містити дані, аналогічні встановленому зразку.

2.2. 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.

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

2.4. **У випадку виникнення необхідності Заміни або Ремонту Обладнання всіх груп товарів, окрім ВПТ**, Клієнт самостійно надсилає Сервіс-провайдеру Обладнання, яке підлягає Ремонту або Заміні за адресою: м. Київ, ТОВ «Нова Пошта», відділення №5 (оплата пересилання покладається на Сервіс-провайдера) або особисто доставляє відповідне Обладнання за місцезнаходженням сервісного центру, а саме: м. Київ, вул. Ділова, 5, корпус 2, літера В1. Разом із Обладнанням, Клієнт зобов'язується надати або надіслати Сервіс-провайдеру наступні документи:

- Заяву на Ремонт або Заміну Обладнання (Додаток №2);
- копію чеків про придбання Обладнання та Послуг;
- експлуатаційні документи на Обладнання;
- оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.

2.5. **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 або ззовні Обладнання забруднень, засмічень і/або комах, наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих, Клієнт зобов'язаний вжити необхідних заходів щодо очищення Обладнання або видалення запахів і/або комах до відправки Обладнання Сервіс-провайдеру.

2.6. У випадку невиконання Клієнтом усіх вимог, вказаних у пп. 2.1.-2.5. Договору, Сервіс-провайдер має право відмовити Клієнту у наданні Послуг. Після виконання Клієнтом усіх вимог, вказаних у пп. 2.1.-2.5. Договору, Клієнт може повторно звернутися до Сервіс-Провайдера для отримання Послуг, у межах строку дії Договору. У випадку, якщо Клієнт не виконав у повному обсязі всі вимоги пп. 2.1.-2.5. Договору, Сервіс-Провайдер повертає отримане Обладнання Клієнту та відмовляє йому у наданні Послуг.

2.7. Документом, що підтверджує перехід Обладнання від Клієнта до Сервіс-провайдера та стан Обладнання, є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні ТОВ «Нова Пошта» та/або Акт приймання-передачі Обладнання на Ремонт або Заміну, підписаний між Сервіс-провайдером та Клієнтом (Додаток №3). Клієнт має право перед відправленням Обладнання запросити у представника ТОВ «Нова Пошта» провести зовнішній огляд Обладнання, вказати у накладній коментар про візуальний стан Обладнання, та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання, при цьому така фотофіксація включає фотографування серійного номеру та/або IMEI

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

2.8. Усі претензії до Сервіс-провайдера щодо зовнішнього стану Обладнання Клієнта після його повернення Клієнту з підстав, зазначених у Договорі, приймаються до розгляду тільки при наданні Клієнтом накладної з відповідним коментарем про візуальний стан Обладнання та/або вищезазначеними фотографіями зовнішнього стану Обладнання.

2.9. Протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання від Клієнта Обладнання з усіма необхідними документами згідно п. 2.4. Договору, Сервіс-провайдер повинен встановити, чи підлягає Обладнання Ремонту або Заміні згідно пп. 1.1.7-1.1.8., пп. 1.1.13.-1.1.14. цього Договору та прийняти рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг.

2.9.1. **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 накопичується дві, Послуги вважаються наданими належним чином, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються.

2.9.2. Сторони визнають, що строк проведення діагностики може бути подовжено у випадках, коли Сервіс-Провайдер не може виконати діагностику протягом зазначеного строку з об'єктивних причин, таких як технічні або інші непередбачені обставини, що перешкоджають швидкому виконанню Послуг.

2.9.3. У випадку подовження строку проведення діагностики, Сервіс-Провайдер зобов'язується повідомити Клієнта про затримку та надати новий очікуваний строк проведення діагностики.

2.9.4. Клієнт погоджується, що подовження строку проведення діагностики не може бути підставою для відмови від оплати Послуг.

2.9.5. На той час, коли Обладнання проходить діагностику Сервіс-провайдером, інше Обладнання у користування Клієнта не надається.

2.10. Після діагностики Обладнання Сервіс-провайдер приймає одне із наступних рішень:

2.10.1. або про відмову у наданні Послуг;

2.10.2. або про проведення Ремонту Обладнання;

2.10.3. або про проведення Заміни Обладнання.

2.11. Рішення Сервіс-провайдера, визначене п. 2.10. Договору, озвучується Клієнту представником Сервіс-Провайдера в телефонному режимі, або надсилається Клієнту одним із наступних способів:

2.11.1. або шляхом SMS-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.

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

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

2.12. **У разі прийняття обґрунтованого рішення про відмову у наданні Послуги**, Обладнання має бути повернуте Клієнту (за вибором Сервіс-провайдера) одним із наступних способів:

- 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 №7);
- 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».

Сервіс-провайдер має право перед відправленням Обладнання провести зовнішній огляд Обладнання та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання. Сторонами додатково, але не обов'язково, може підписуватися Акт приймання-передачі наданих Послуг Сервіс-провайдера (Додаток №8).

2.13. **У разі прийняття рішення про Ремонт Обладнання**, Сервіс-провайдер приступає до надання Послуг шляхом здійснення Ремонту Обладнання. Ремонт Обладнання здійснюється Сервіс-провайдером на протязі не більше ніж 14 (чотирнадцять) календарних днів з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт. Якщо під час Ремонту буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послуги протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт, строк надання Послуг може бути подовжено за усною згодою Клієнта.

2.14. В разі, якщо Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуг, Клієнт має право на повернення Ціни Послуг, сплачених за даним Договором, шляхом звернення до Сервіс-провайдера за номером телефону 0-800-305-122 для розірвання Договору та отримання 100% (ста відсотків) від Ціни послуг «Справжній Захист». Грошові кошти повертаються Клієнту на підставі Заяви про повернення грошових коштів (Додаток №4). До заяви додаються:

- копія чека (чеків) про оплату вартості Обладнання та Ціни Послуг «Справжній Захист»;
- копія паспорта (всі заповнені сторінки);
- копія ІПН.

При цьому Обладнання має бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору.

Після повернення Клієнту Ціни Послуг цей Договір вважається припиненим.

2.15. Після закінчення Ремонту, Обладнання може бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору. Сторонами додатково, але не обов'язково, може підписуватися Акт приймання-передачі наданих Послуг Сервіс-провайдера (Додаток №8).

2.16. Гарантійний строк на Ремонт (обсяг виконаних Сервіс-провайдером робіт/послуг та використані при проведенні Ремонту запасні частини) складає 6 (шість) місяців починаючи від дати закінчення ремонтних робіт/послуг, що надавалися Сервіс-провайдером щодо Обладнання. Якщо ремонтні роботи/послуги проведені неналежним чином, Клієнт зобов'язаний протягом гарантійного строку направити Сервіс-провайдеру мотивовану відмову від прийняття робіт/послуг. Якщо протягом вказаного строку Клієнт не направляє мотивовану відмову, Послуги вважаються наданими належним чином.

2.17. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після діагностики, а також протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту направлення йому повідомлення (одним або декількома з наступних способів на вибір Сервіс-провайдера: SMS, повідомлення у Viber/Telegram/WhatsApp, електронний лист на вказану Клієнтом адресу, або рекомендований лист) та здійснення не менше двох спроб телефонного дзвінка (зафіксованих технічними засобами Сервіс-провайдера), 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.

2.18. 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.

2.19. **ВИНЯТКИ!** У разі, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що через механічні пошкодження або відсутність запчастин, Ремонт Обладнання неможливий, або якщо вартість Ремонту перевищує Ціну Обладнання, Сервіс-провайдер приймає рішення про Заміну Обладнання.

2.20. **У разі прийняття рішення про Заміну Обладнання**, Сервіс-провайдер приступає до надання Послуг шляхом надання Клієнту Сертифікату про право на обмін, що надає право на одержання будь-якого товару що є в наявності в мережі Магазину. Надання Клієнту Сертифікату здійснюється Сервіс-провайдером не більше, ніж на протязі 5 (п'яти) робочих днів з моменту прийняття рішення про Заміну. Номінал Сертифікату про право на обмін визначається за чеком (чеками) на придбання Обладнання, яке підлягає Заміні, та дорівнює:

- 100% (сто відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Ціна Обладнання Клієнта дорівнює або менше ніж 1 000,00 грн. (одна тисяча гривень 00 коп.).
- 100% (сто відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що Обладнання вийшло із ладу внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку) і Ремонт Обладнання неможливий.
- 50% (п'ятдесят відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що Обладнання вийшло із ладу внаслідок причин, що не є гарантійними і визначені як виключення в пункті 1.1.8 Договору і Ремонт Обладнання неможливий.

2.21. Сертифікат про право на обмін в електронному вигляді надається Клієнту одним із наступних способів (або кількома одночасно):

- шляхом смс-повідомлення на номер телефона Клієнта, вказаний у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання;
- шляхом повідомлення у месенджері (Viber/WhatsApp/Telegram), який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання;
- шляхом електронного листа на електронну адресу Клієнта, вказану у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання.

2.22. Після відправлення Клієнту Сертифікату про право на обмін, Послуги вважаються наданими належним чином, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються, при цьому право власності на Обладнання переходить до Сервіс-Провайдера. Сторонами додатково, але не обов'язково, може підписуватися Акт приймання-передачі наданих Послуг Сервіс-провайдера (Додаток №8).

2.23. Клієнт може відмовитися від отримання Сертифікату та повернути своє Обладнання. Для цього Клієнт надсилає на адресу Сервіс-провайдера письмову Заяву про повернення Обладнання (Додаток №9). Обладнання має бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору.

2.24. При відмові Клієнта від отримання Сертифікату, послуги Сервіс-провайдера за даним Договором вважаються виконаними у повному обсязі.

2.25. **У випадку виникнення необхідності Ремонту Обладнання групи товарів ВПТ**, Клієнт повідомляє про це, зателефонувавши в Контакт-центр Сервіс-провайдера за номером телефону 0-800-305-122 та назвавши своє прізвище, ім'я, по батькові, а також свій контактний номер телефону та адресу Ремонту Обладнання. Сервіс-провайдер протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня звернення Клієнта

має погодити з Клієнтом дату та час діагностики/Ремонту Обладнання Сервіс-провайдером (працівниками Сервіс-провайдера або іншими належним чином уповноваженими Сервіс-провайдером особами). Клієнт зобов'язується надати або надіслати Сервіс-провайдеру наступні документи:

- Заяву на Ремонт або Заміну Обладнання (Додаток №2);
- копію чеків про придбання Обладнання та Послуг;
- експлуатаційні документи на Обладнання;
- оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.

2.26. При наявності всередині або ззовні Обладнання забруднень чи засмічень та/або наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих, Клієнт зобов'язаний вжити необхідних заходів щодо очищення Обладнання від різких запахів, забруднень чи засмічень перед зверненням до Сервіс-провайдера.

2.27. Для надання Послуг Клієнт зобов'язується забезпечити Сервіс-провайдеру:

- вільний доступ у приміщення, де знаходиться Обладнання, у погоджену дату та час, згідно п. 2.25. 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.

2.28. Якщо, на розсуд Сервіс-провайдера, можливо провести діагностику Обладнання у приміщенні Клієнта, Сервіс-провайдер діагностує Обладнання у приміщенні Клієнта та повідомляє Клієнта про причину виходу з ладу Обладнання.

2.29. Сервіс-провайдер здійснює Ремонт Обладнання у приміщенні Клієнта, якщо, на розсуд Сервіс-провайдера, внаслідок такого ремонту можливо відновити працездатність Обладнання без транспортування Обладнання у Сервісний центр.

2.30. Якщо буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послуги у приміщенні Клієнта, Клієнт має передати Обладнання Сервіс-провайдеру для проведення діагностики/Ремонту у Сервісному центрі, про що Сторонами підписується Акт приймання-передачі Обладнання на Ремонт або Заміну (згідно Додатку №3).

2.31. На той час, коли Обладнання проходить діагностику/Ремонт в Сервісному центрі, інше обладнання у користування Клієнта не надається. Транспортування Обладнання до Сервісного центру та у зворотному напрямку, а також відключення/демонтаж та монтаж/підключення Обладнання здійснюється силами та за рахунок Сервіс-провайдера.

2.32. **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.

2.33. Протягом 5 (п'яти) робочих днів після проведення діагностики, Сервіс-провайдер повинен встановити, чи підлягає Обладнання Ремонту або Заміні згідно пп. 1.1.7-1.1.8., пп. 1.1.13.-1.1.14. цього Договору та прийняти рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг.

2.33.1. **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 накопичується дві, Послуги вважаються наданими належним чином, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються.

2.33.2. Сторони визнають, що строк погодження з Клієнтом дати та часу діагностики/Ремонту Обладнання та/або строк прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг може бути подовжено у випадках, коли Сервіс-Провайдер не може погодити з Клієнтом дату та час діагностики/Ремонту Обладнання та/або 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.

2.33.3. У випадку подовження строку погодження з Клієнтом дати та часу діагностики/Ремонту 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 погодження з Клієнтом дати та часу діагностики/Ремонту Обладнання та/або строк прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг.

2.33.4. Клієнт погоджується, що подовження строку погодження з Клієнтом дати та часу діагностики/Ремонту Обладнання та/або строку прийняття рішення щодо надання або відмови в наданні Послуг не може бути підставою для відмови від оплати Послуг.

2.33.5. На той час, коли Обладнання проходить діагностику/Ремонт Сервіс-провайдером, інше Обладнання у користування Клієнта не надається.

2.34. Після діагностики Обладнання Сервіс-провайдер приймає одне із наступних рішень:

2.34.1. або про відмову у наданні Послуг;

2.34.2. або про проведення Ремонту Обладнання;

2.34.3. або про проведення Заміни Обладнання.

2.35. Рішення Сервіс-провайдера, визначене п. 2.33. Договору, озвучується Клієнту представником Сервіс-

Провайдера в телефонному режимі, або надсилається Клієнту одним із наступних способів:

2.35.1. або шляхом SMS-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.

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

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

2.36. **У разі прийняття обґрунтованого рішення про відмову у наданні Послуг**, якщо Обладнання транспортувалося у Сервісний центр, воно може бути повернуте Клієнту на підставі Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №7), шляхом транспортування Обладнання на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера.

2.37. **У разі прийняття рішення про Ремонт Обладнання**, Сервіс-провайдер приступає до надання Послуг шляхом здійснення Ремонту Обладнання. Ремонт Обладнання здійснюється Сервіс-провайдером на протязі не більше ніж 14 (чотирнадцять) календарних днів з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт. Якщо під час Ремонту буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послуги протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт, строк надання Послуг може бути подовжено за усною згодою Клієнта.

2.38. В разі, якщо Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуг, Клієнт має право на повернення Ціни Послуг, сплачених за даним Договором, шляхом звернення до Сервіс-провайдера за номером телефону 0-800-305-122 для розірвання Договору та отримання 100% (ста відсотків) від Ціни послуг «Справжній Захист». Грошові кошти повертаються Клієнту на підставі Заяви про повернення грошових коштів (Додаток №4). До заяви додаються:

- копія чека (чеків) про оплату вартості Обладнання та Ціни Послуг «Справжній Захист»;
- копія паспорта (всі заповнені сторінки);
- копія ІПН.

При цьому, якщо Обладнання транспортувалося у Сервісний центр, воно може бути повернуте Клієнту шляхом транспортування на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера. Сторонами додатково, але не обов'язково, може підписуватися Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №7).

2.39. Після закінчення Ремонту, якщо Обладнання транспортувалося у Сервісний центр, воно може бути повернуте Клієнту шляхом транспортування на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера, або в порядку передбаченому п. 2.12. Договору,. Документом, що підтверджує перехід Обладнання від Сервіс-провайдера до Клієнта, а також факт наданих Сервіс-провайдером Послуг, є документ про здійснення пересилання, отриманий у представника кур'єрської служби та/або Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №7).

2.40. Гарантійний строк на Ремонт (обсяг виконаних Сервіс-провайдером робіт/послуг та використані при проведенні Ремонту запасні частини) складає 6 (шість) місяців починаючи від дати закінчення ремонтних робіт/послуг, що надавалися Сервіс-провайдером щодо Обладнання. Якщо ремонтні роботи/послуги проведені неналежним чином, Клієнт зобов'язаний протягом гарантійного строку направити Сервіс-провайдеру мотивовану відмову від прийняття робіт/послуг. Якщо протягом вказаного строку Клієнт не направляє мотивовану відмову, Послуги вважаються наданими належним чином.

2.41. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після діагностики, а також протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту направлення йому повідомлення (одним або декількома з наступних способів на вибір Сервіс-провайдера: SMS, повідомлення у Viber/Telegram/WhatsApp, електронний лист на вказану Клієнтом адресу, або рекомендований лист) та здійснення не менше двох спроб телефонного дзвінка (зафіксованих технічними засобами Сервіс-провайдера), 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.

2.42. 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.

2.43. **ВИНЯТКИ!** У разі, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що через механічні пошкодження або відсутність запчастин, Ремонт Обладнання неможливий, або якщо вартість Ремонту перевищує Ціну Обладнання, Сервіс-провайдер приймає рішення про Заміну Обладнання.

2.44. **У разі прийняття рішення про Заміну Обладнання**, Сервіс-провайдер приступає до надання Послуг шляхом надання Клієнту Сертифікату про право на обмін, що надає право на одержання будь-якого товару, що є в наявності в мережі Магазину згідно з номіналом Сертифікату. Надання Клієнту Сертифікату здійснюється Сервіс-провайдером не більше, ніж на протязі 5 (п'яти) робочих днів з моменту прийняття рішення про Заміну. Номінал Сертифікату про право на обмін визначається за чеком (чеками) на придбання Обладнання, яке підлягає Заміні, та дорівнює:

- 100% (сто відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Ціна Обладнання Клієнта дорівнює або менше ніж 1 000,00 грн. (одна тисяча гривень 00 коп.).

- 100% (сто відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що Обладнання вийшло із ладу внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку) і Ремонт Обладнання неможливий.
- 50% (п'ятдесят відсотків) від Ціни Обладнання Клієнта при умові, якщо Сервіс-провайдером під час діагностики або Ремонту буде встановлено, що Обладнання вийшло із ладу внаслідок причин, що не є гарантійними і визначені як виключення в пункті 1.1.8 Договору і Ремонт Обладнання неможливий.

2.45. Сертифікат про право на обмін в електронному вигляді надається Клієнту одним із наступних способів (або кількома одночасно):
- шляхом смс-повідомлення на номер телефона Клієнта, вказаний у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання;
- шляхом повідомлення у месенджері (Viber/WhatsApp/Telegram), який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання;
- шляхом електронного листа на електронну адресу Клієнта, вказану у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання.

2.46. Після відправлення Клієнту Сертифікату про право на обмін, Послуги вважаються наданими належним чином, а зобов'язання Сервіс-провайдера за Договором припиняються, при цьому право власності на Обладнання переходить до Сервіс-Провайдера. Сторонами додатково, але не обов'язково, може підписуватися Акт приймання-передачі наданих Послуг Сервіс-провайдера (Додаток №8).

2.47. Клієнт може відмовитися від отримання Сертифікату та повернути своє Обладнання. Для цього Клієнт надсилає на адресу Сервіс-провайдеру письмову Заяву про повернення Обладнання (Додаток №9). Обладнання має бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору.

2.48. При відмові Клієнта від отримання Сертифікату послуги Сервіс-провайдера за цим Договором вважаються виконаними у повному обсязі.

3. ЦІНА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Ціна Послуг Сервіс-провайдера за даним Договором визначається у Додатку №1 до цього Договору «Перелік обладнання, ціни та строк надання послуг Сервіс-провайдера».

3.2. Ціна Послуг Сервіс-провайдера сплачується Клієнтом в касах Торгівельної мережі Магазину при придбанні Обладнання та при приєднанні Клієнта до цього Договору.

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

3.4. Даний Договір набуває чинності та вважається укладеним з моменту приєднання Клієнта до цього Договору шляхом оплати Клієнтом Ціни Послуг Сервіс-провайдера у повному обсязі у порядку, встановленому пп. 3.1.-3.3. Договору.

4. ІДЕНТИФІКАЦІЯ КЛІЄНТА ТА ЙОГО ПРИЄДНАННЯ ДО ДОГОВОРУ

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

5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Строк дії Договору починається з моменту його укладання та триває протягом строку, що відповідає ціні оплачених Клієнтом Послуг Сервіс-провайдера відповідно до Додатку №1 до цього Договору «Перелік обладнання, ціни та строк надання послуг Сервіс-провайдера».

5.2. Протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту укладення цього Договору Клієнт може відмовитися від даного Договору в односторонньому порядку. Така одностороння відмова Клієнта від даного Договору можлива виключно у випадку, якщо Послуги фактично не були надані Сервіс-провайдером. 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% (сто відсотків) від Ціни послуг «Справжній Захист».

5.3. Грошові кошти повертаються Клієнту на підставі Заяви про повернення грошових коштів (Додаток №4). До заяви додаються:
- копія чека (чеків) про оплату вартості Обладнання та ціни Послуги;
- копія паспорта (всі заповнені сторінки);
- копія ІПН;
- копія акта з Магазину (у випадку повернення Обладнання до Магазину).

5.4. 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 тлумаченню відповідно до чинного законодавства України.

6.2. Будь-які спори та розбіжності, що прямо або опосередковано стосуються чи випливають з цього Договору, Сторони можуть вирішувати шляхом переговорів.

6.3. 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 унеможливлюють виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору.

7.2. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливлюють 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, військовий стан, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, 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, електропостачання, 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 тому числі шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером на власному веб-сайті www.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 тому числі шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером на власному веб-сайті www.ektaservice.ua.

7.4. Достатнім доказом дії обставин непереборної сили буде документ, виданий Торгово-промисловою палатою України (регіональною палатою), іншим компетентним органом, рішення органів державної влади, органів місцевого самоврядування (наприклад: щодо введення карантинних заходів), повідомлення постачальника електроенергії, тощо.

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

7.6. Якщо обставини непереборної сили тривають більше 90 (дев'яноста) 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 ні Сервіс-провайдер, ні Магазин не є уповноваженими особами виробника чи продавця, та не виконують гарантійні зобов'язання виробника чи продавця.

8.2. Цей Договір розповсюджує свою дію на територію України, окрім тимчасово окупованої території, визначеної відповідно до чинного законодавства України, та територій, непідконтрольних офіційній українській владі відповідно до Розпорядження КМУ за №1085-р від 07.11.2014 «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» 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 вимог чинного законодавства України. Сервіс-провайдер залишає за собою право у будь-який час вносити зміни до цього Договору. 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». Клієнт несе відповідальність за достовірність усіх даних, вказаних ним у Заяві на Ремонт або Заміну Обладнання та за збереження їх конфіденційності. Усі спірні питання, пов'язані з виконанням цього Договору, вирішуються Сторонами з використанням персональних даних Клієнта, що були вказані ним у заяві на Ремонт або Заміну Обладнання.

8.6. Приєднуючись до цього Договору Клієнт усвідомлює, що Послуги будуть надаватись 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.

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

8.8. Клієнт має право переоформити Договір на іншу особу (нового Клієнта), що є заміною сторони у зобов'язанні. Для цього Клієнт звертається до Сервіс-провайдера із відповідною заявою (Додаток №5). 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.

8.9. 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 надіслати Сервіс-провайдеру відповідну заяву-повідомлення за формою, що міститься у Додатку №6 до даного Договору. До заяви додаються копії обох чеків про придбання Обладнання та копія Акта про повернення Обладнання в Магазин.

8.10. 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 №10 до даного Договору.

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

8.12. Сервіс-провайдер звільняється від будь-яких обов'язків за Договором у разі, якщо Обладнання не пройшло процедуру оцінки відповідності та на упаковці Обладнання відсутнє відповідне маркування.

9. ДОДАТКИ

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

- Додаток №1 «Перелік Обладнання, ціни та строк надання послуг Сервіс-провайдера».
- Додаток №2 «Зразок Заяви на Ремонт або Заміну Обладнання».
- Додаток №3 «Зразок Акту приймання-передачі Обладнання на Ремонт або Заміну».
- Додаток №4 «Зразок Заяви про повернення грошових коштів».
- Додаток №5 «Зразок Заяви на переоформлення».
- Додаток №6 «Зразок Заяви-повідомлення про заміну Обладнання (переоформлення)».
- Додаток №7 «Зразок Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання».
- Додаток №8 «Зразок Акту приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера».
- Додаток №9 «Зразок Заяви про повернення Обладнання».
- Додаток №10 «Зразок факсимільного підпису».

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
п/р UA 033052990000026000036214227 в АТ «Приватбанк».
Платник податку на прибуток на загальних підставах.



Додаток №1
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – Договір), у даному Додатку встановлюється наступний вичерпний перелік Обладнання, з приводу якого може укладатися даний Договір, а також ціни та умови надання Послуг Сервіс-провайдером за Договором:

Перелік Обладнання, ціни та строк надання послуг Сервіс-провайдера:

Найменування Обладнання	Найменування	Ціна	Строк дії
Портативна техніка, ТВ, ВПТ, МГТ, Сад-Город будь-якої моделі та виробника, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину	Картка доступу до послуги «Справжній Захист»	Ціна є договірною та визначається у місці продажу	24, 36 або 48 місяців від дати придбання Послуг

Цей Додаток №1 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №2
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №2 встановлено зразок заяви на Ремонт або Заміну Обладнання:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Клюцко В.Г.

Заява на Ремонт або Заміну Обладнання

Я, _____ *(прізвище, ім'я, по-батькові)* (надалі – **Клієнт**), що приєднався _____ року (ID_____) до Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026, даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – **Сервіс-провайдер**) надати мені передбачені Договором Послуги та здійснити _____ (вказати Ремонт або Заміну) наступного Обладнання згідно умов Договору.

1. Обладнання, щодо якого подається дана заява:

Марка Обладнання	
Модель Обладнання	
IMEI 1	
IMEI 2 (за наявності)	
Серійний номер Обладнання	
Додаткові відомості	

2. Обладнання має таку несправність:

_____
(детальний опис несправності та умов, за яких вона виникла)

_____

3. Додатково повідомляю свої реквізити Клієнта:

Серія та № паспорта _____

Поштова адреса: _____

Електронна адреса: _____

Номер телефону: _____

Додатковий номер телефону: _____

!!! УВАГА – ВСІ ПОЛЯ ЗАЯВИ ОБОВ'ЯЗКОВІ ДЛЯ ЗАПОВНЕННЯ

_____ (**Дата**) _____ (**підпис**)»

Даний Додаток №2 є невід'ємною частиною Договору.

ЗРАЗОК

Додаток №3
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №3 встановлено зразок Акту приймання-передачі Обладнання на Ремонт або Заміну:

«**Акт приймання-передачі Обладнання на Ремонт або Заміну**

м. Київ ***_____ 202__ року***

Сторони Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 (надалі – **Договір**): Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - **Сервіс-провайдер**), в особі директора Клюцко В.Г., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ ,
(прізвище, ім'я, по-батькові)

що приєднався _____ року до Договору шляхом оплати ціни Послуг Сервіс-провайдера (надалі – **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 (надалі – **Акт**) про таке:

1. За даним Актом Клієнт передає, а Сервіс-провайдер приймає Обладнання.
2. Опис Обладнання, яке передається Сервіс-провайдеру:

Марка Обладнання	
Модель Обладнання	
IMEI 1	
IMEI 2 (за наявності)	
Серійний номер Обладнання	
Додаткові відомості	

2.1. Обладнання передається у наступній комплектації:

Обладнання (опис стану)	
Батарея	№
Карта пам'яті	
Зарядний пристрій	
Інше	

3. Заявлена Клієнтом несправність Обладнання: _____
_____

4. Сервіс-провайдер не несе відповідальності за схоронність помилково зданої або залишеної в Обладнанні сім-карти чи карти пам'яті, захисної плівки на екрані та/або захисного скла на Обладнанні, за можливу втрату даних, що зберігалися у пам'яті Обладнання (у процесі діагностики або Ремонту), за втрату завантажених Клієнтом мелодій, зображень, додатків, програм та іншої інформації.

5. Сервіс-провайдер відповідно до умов Договору перевіряє відповідність Обладнання згідно пп. 1.1.7-1.1.8., пп. 1.1.13.-1.1.14. цього Договору та встановлює, чи підлягає Обладнання Ремонту або Заміні.

6. Після прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт або Заміну або про відмову у наданні Послуг, Сервіс-провайдер діє згідно пп. 2.12-2.24. Договору.

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

8. 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
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №4 встановлено зразок заяви про повернення грошових коштів:

«**Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»**
Клюцко В.Г.
_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)
_____
(адреса проживання)

Заява про повернення грошових коштів

Я, _____ (надалі – **Клієнт**), що приєднався _____ року (ID_____) до Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026, даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – **Сервіс-провайдер**) повернути мені грошові кошти, які були сплачені "_____"_____20____р. за Послуги Сервіс-провайдера у розмірі _____ за наступними реквізитами:

РР_____ в _____

МФО_____

ЄДРПОУ_____

Призначення платежу_____

Одержувач_____

_____ (дата) **_____ (ПІБ та Підпис)»**

Даний Додаток №4 є невід'ємною частиною Договору.

ЗРАЗОК

Додаток №5
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №5 встановлено зразок заяви на переоформлення:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Клюцко В.Г.

_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

_____
(адреса проживання)

Заява на переоформлення

Я, _____ (надалі – **Клієнт**), що приєднався _____._____._____ року до Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р., даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – **Сервіс-провайдер**) переоформити Послуги на

_____
(вказати прізвище, ім'я, по-батькові нового Клієнта)

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 «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р.*

Дана заява є документом, що підтверджує заміну сторони у зобов'язанні за Договором про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. за умови її погодження Сервіс-провайдером.»

Даний Додаток №5 є невід'ємною частиною Договору.

ЗРАЗОК

Додаток №6
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №6 встановлено зразок заяви-повідомлення про заміну Обладнання (переоформлення):

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Клюцко В.Г.

_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

_____
(адреса проживання)

Заява-повідомлення про заміну Обладнання (переоформлення)

Я, _____ (надалі – **Клієнт**), що приєднався ___._____ 202__ року (ID_____) до Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р., даною заявою повідомляю ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – **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 оплачені мною Послуги на нове Обладнання.

_____ (дата) **_____ (ПІБ та Підпис)»**

Даний Додаток №6 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №7
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №7 встановлено зразок акту приймання-передачі (повернення) Обладнання:

«Акт приймання-передачі (повернення) Обладнання

м. Київ ***_____ 202__ року***

Сторони Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – Договір):

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - **Сервіс-провайдер**) в особі директора Клюцко В.Г., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____ *(прізвище, ім'я, по-батькові)*,

що приєднався _____ року (ID_____) до Договору (надалі – **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 (надалі – **Акт**) про таке:

1. За даним Актом Сервіс-провайдер повертає, а Клієнт приймає Обладнання, яке було ним раніше передано Сервіс-провайдеру на Ремонт або Заміну. Обладнання передається Клієнту згідно умов Договору у зв'язку із:

_____
(зазначити причину повернення Обладнання)

2. Опис Обладнання, яке повертається Клієнту:

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

_____
(ціна Обладнання)

3. Підписанням даного Акту Клієнт підтверджує отримання свого Обладнання від Сервіс-провайдера 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	**КЛІЄНТ**
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС»	
_____	_____»

Даний Додаток №7 є невід'ємною частиною Договору.

ЗРАЗОК

Додаток №8
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №8 встановлено зразок акту приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера:

«**Акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера**

Сторони Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**): Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - **Сервіс-провайдер**), в особі директора Клюцко В.Г., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

_____
(*прізвище, ім'я, по-батькові)*

що приєднався до даного Договору (надалі – **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 (надалі – **Акт**) про те, що Клієнту були надані наступні Послуги:

1.

№	Найменування Обладнання	Серійний номер/IMEI Обладнання	Опис послуг

2. Клієнт своїм підписом засвідчує відсутність претензій до Сервіс-провайдера щодо якості та обсягу наданих останнім Послуг.

3. Обов'язки Сервіс-провайдера за Договором є виконаними у повному обсязі.

4. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС»

_____

КЛІЄНТ

_____»

Даний Додаток №8 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №9
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №9 встановлено зразок заяви про повернення Обладнання:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Клюцко В.Г.
_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)
_____
(адреса проживання)

Заява про повернення обладнання

Я, _____ *(прізвище, ім'я, по-батькові)*, що приєднався _____ року (ID_____) (надалі – **Клієнт**) до Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (далі – **Сервіс-провайдер**) повернути мені моє Обладнання:

_____
(марка, модель, виробник, IMEI та/або серійний номер обладнання)

Причина повернення обладнання: Послугами користуватися не бажаю оскільки

_____
(вказати причину)

Претензій до ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» не маю.

_____ (дата) **_____ (ПІБ та Підпис)»**

Даний Додаток №9 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №10
до Договору про надання послуг
«Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Справжній Захист» №702-2026 від 29.10.2026 р. (надалі – **Договір**), у даному Додатку №10 встановлюється наступний зразок факсимільного підпису.

Зразок факсимільного підпису:



Даний Додаток №10 є невід'ємною частиною Договору.

