

Договір № 578-2024
про надання послуги «Подовження Гарантії»

м. Київ

«29» січня 2024 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – **Сервіс-провайдер**), в особі Директора Ясь Ірини Олексіївни, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та Особа, що приєдналась до даного 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,

уклали цей Договір № 578-2024 про надання послуги «Подовження Гарантії» від 29.01.2024 (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:** ТВ, ВПТ, МГТ, ноутбуки, настільні комп'ютери, смартфони, планшети, будь-якої моделі та виробника, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину, окрім електротранспорту та зарядних станцій.
- 1.1.3. **ТВ** – телевізори плоско-панельні.
- 1.1.4. **МГТ** – група товарів малогабаритної побутової і цифрової техніки: пилососи, блендери, кавоварки, мультиварки, праски, фени, мікрохвильові печі, електрочайники, м'ясорубки, МФУ друку, принтери, сканери, проектори, мережеве обладнання (маршрутизатори, модеми, комутатори), домашні кінотеатри, стаціонарні відео плеєри та медіа плеєри, відеокамери, екшн-камери, GPS-навігатори, веб-камери для комп'ютера, відео реєстратори, гарнітури комп'ютерні, клавіатури комп'ютерні (дротові та бездротові), миші комп'ютерні (дротові та бездротові), мікрофони для комп'ютерів, тюнери цифрового ТВ, акустичні системи в асортименті незалежно від моделі та виробника.
- 1.1.5. **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.
- 1.1.6. **Послуга «Подовження Гарантії»** - послуги Сервіс-провайдера, що надаються Клієнту за даним Договором по факту виходу із ладу Обладнання внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку). Послуги Сервіс-провайдера не розповсюджуються на ремонт чи заміну витратних матеріалів, аксесуарів та на усунення дефектів зовнішнього (естетичного) вигляду Обладнання (подряпини, потертості, сколи, вм'ятини, дефекти захисного покриття). 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. 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).
- 1.1.7. **Ремонт Обладнання** – безкоштовне для Клієнта відновлення працездатності Обладнання, що здійснюється у випадку, якщо силами Сервіс-провайдера в установлені Договором строки можливо відновити працездатність такого Обладнання, за виключенням випадків:
 - наявності в Обладнанні дефектів, які викликані механічними пошкодженнями, що виникли внаслідок механічного впливу (скол, удар, тріщина, виямка, потрапляння рідини на внутрішні елементи конструкції, електричні та електронні компоненти та сліди окислів або корозії);
 - 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, встановленої на Обладнанні будь-якого програмного забезпечення;
 - коли Обладнання знаходиться в частково або повністю розібраному стані (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 «Подовження Гарантії»);
- несправності основної плати, що унеможлиблює ідентифікацію Обладнання (за внутрішнім електронним серійним номером або IMEI);
- 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 ознак чи слідів спроб ремонту і/або обслуговування (зокрема, оновлення або внесення будь-яких змін чи доповнень до конструкції пристрою) Обладнання особою, яка не є представником компанії Сервіс-провайдер, включаючи випадки наявності пошкоджень Обладнання внаслідок такого ремонту і/або обслуговування;
- наявності дефектів в результаті природного зношення Обладнання або з іншої пов'язаної з цим причини;
- коли Сервіс-провайдеру не вдається скинути заданий код допуску або пароль, деактивувати обліковий запис чи вимкнути інші засоби безпеки, що запобігають несанкціонованому доступу до Обладнання і/або його певних функцій;
- наявності всередині або ззовні Обладнання забруднень і засмічень, комах, гризунів і/або інших тварин, наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих.

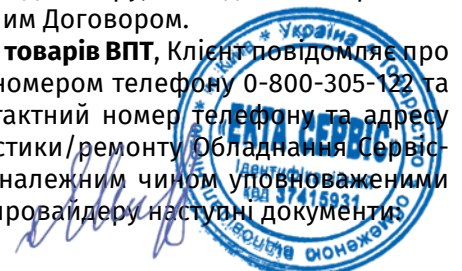
1.1.8. **Ціна послуги «Подовження Гарантії»** - вартість послуги у грошовому вираженні у національній валюті України, що визначається за чеком (чеками) на її придбання у момент придбання Обладнання Клієнтом у Торговельній мережі Магазину. Індексція ціни послуги «Подовження Гарантії» не здійснюється та не може бути здійснена за жодних умов, а ні на індекс інфляції, а ні на курс іноземних валют тощо.

1.1.9. **Торговельна мережа Магазину, Магазин** – інтернет-магазин «**Foroom**», посилання: <https://foroom.com.ua>. Термін може використовуватись в однині та/або в множині.

- Відповідно до цього Договору, Сервіс-провайдер зобов'язується надати Клієнту послугу «Подовження Гарантії» (далі - **Послуга**) протягом обраного та оплаченого Клієнтом періоду (12, 24 або 36 місяців) з моменту завершення гарантійного терміну виробника Обладнання. Послуга включає одноразовий ремонт Обладнання за умови, що вартість ремонту не перевищує вартість Обладнання. Умови та порядок надання Послуги визначаються положеннями цього Договору.
- Послуги надаються Сервіс-провайдером лише після відповідного звернення Клієнта до Сервіс-провайдеру із заявою на ремонт Обладнання та отримання від Клієнта Обладнання, що передається на ремонт у порядку та на умовах, встановлених даним Договором. Зразок Заяви на ремонт Обладнання міститься у Додатку №2 до даного Договору. Заява може бути написана власноруч, але повинна містити дані, аналогічні встановленому зразку.
- Даний Договір є договором приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України. Клієнт приєднується до даного Договору в цілому шляхом оплати ціни Послуг Сервіс-провайдеру, що свідчить про повне та безумовне прийняття (акцепт) Клієнтом усіх умов даного Договору.
- Ознайомитись з умовами Договору Клієнт може на офіційному веб-сайті Сервіс-провайдеру за посиланням: www.ektaservice.ua. Перед прийняттям Клієнтом рішення про приєднання до даного Договору Клієнт може отримати усю необхідну інформацію про Послуги та відповіді на всі питання стосовно Послуги в місці приєднання (місці здійснення оплати) або у оператора Сервіс-провайдеру за номером телефону 0-800-305-122.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 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.
- Сервіс-провайдер надає Послуги, передбачені умовами цього Договору, на підставі звернення Клієнта про ремонт Обладнання у порядку, що визначений даним Договором.
- У випадку виникнення необхідності ремонту Обладнання групи товарів ВПТ**, Клієнт повідомляє про це, зателефонувавши в Контакт-центр Сервіс-провайдеру 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. Клієнт має погодити дату та час діагностики/ремонт Обладнання Сервіс-провайдером (працівниками Сервіс-провайдеру або іншими належним чином уповноваженими Сервіс-провайдером особами). Клієнт надсилає/надає Сервіс-провайдеру наступні документи:
 - заяву на ремонт обладнання (згідно Додатку №2);



- копію фіскального чека про оплату вартості Обладнання і Послуги;
 - експлуатаційні документи на Обладнання;
 - оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.
- 2.4. Для надання Послуги Клієнт зобов'язується забезпечити Сервіс-провайдеру:
- вільний доступ у приміщення, де знаходиться Обладнання, у погоджену дату та час, згідно п.2.3 Договору;
 - наявність встановленої євро розетки із заземленням на номінальний струм приладу з відстанню не більше 1 м. від місця ремонту Обладнання;
 - можливість виконання робіт в приміщенні Клієнта в місці, визначеному Сервіс-провайдером.
- 2.4.1. 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.
- 2.5. Після звернення Клієнта, Сервіс-провайдером (працівниками Сервіс-провайдера або іншими належним чином уповноваженими Сервіс-провайдером особами) перевіряється відповідність Обладнання пункту 1.1.2. даного Договору, проводиться діагностика Обладнання з метою встановити, чи підлягає Обладнання ремонту згідно п. 1.1.6. і п. 1.1.7. цього Договору та прийняти рішення щодо Послуги «Подовження Гарантії». Строк проведення діагностики становить 5 (п'ять) робочих днів в порядку, передбаченому п. 2.3 та з урахуванням п. 2.4 Договору.
- 2.5.1. 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.
- 2.5.2. 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.
- 2.5.3. Якщо буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати послугу «Подовження Гарантії» у приміщенні Клієнта, Клієнт має передати Обладнання Сервіс-провайдеру для проведення діагностики/ремонту у сервісному центрі, про що Сторонами підписується акт-приймання передачі Обладнання (Додаток №3).
- 2.6. 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.
- 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.
- 2.7. Після діагностики Обладнання Сервіс-провайдер приймає рішення про ремонт Обладнання або про відмову у ремонті Обладнання, яке повідомляється Клієнту представником Сервіс-Провайдера усно (особисто або за телефонним номером, вказаним Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера), або надсилається Клієнту:
- 2.7.1. або шляхом смс-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс- провайдера;
- 2.7.2. або у письмовому вигляді на електронну або поштову адресу, які вказані Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера;
- 2.7.3. або шляхом повідомлення на Viber, який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.
- 2.8. У разі прийняття рішення про ремонт обладнання, Сервіс-провайдер (працівники Сервіс-провайдера або інші належним чином уповноважені Сервіс-провайдером особи) приступає до надання послуги «Подовження Гарантії» шляхом здійснення ремонту обладнання. Ремонт обладнання здійснюється Сервіс-провайдером протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів і обчислюється з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про ремонт. Якщо під час ремонту буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послугу протягом 14 календарних днів з моменту прийняття рішення про ремонт, строк надання Послуги може бути подовжено до 60 (шістдесяти) календарних днів за усною згодою Клієнта.
- 2.9. Після закінчення проведення ремонтних робіт, що надавалися Сервіс-провайдером щодо Обладнання, Сервіс-провайдер повертає Клієнту відремонтоване Обладнання на підставі Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №6), шляхом транспортування Обладнання на адресу, вказану Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера, про що Сторонами підписується акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера (Додаток №7).
- 2.10. Гарантійний строк на об'єм виконаних Сервіс-провайдером робіт та запасні частини складає 1 (один) календарний місяць з дати складання Акту приймання-передачі наданих послуг.
- 2.11. **ВИНЯТКИ!!** В разі, якщо Послуга не може бути надана Сервіс-провайдером через відсутність запчастин для Обладнання або з інших незалежних від Сервіс-провайдера причин або у разі, якщо

- Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуги, Сервіс-провайдер повертає Клієнту не відремонтоване Обладнання на підставі Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №6) та компенсує 100% (сто відсотків) сплаченої Клієнтом вартості Послуги «Подовження Гарантії».
- 2.12. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після діагностики/ремонту, а також протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту його письмового повідомлення не з'явився за своїм Обладнанням, Обладнання підлягає реалізації. За рахунок виручених від продажу такого Обладнання коштів Сервіс-провайдер покриває витрати на його реалізацію та зберігання.
- 2.13. 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.
- 2.14. **У випадку виникнення необхідності ремонту Обладнання всіх груп товарів, окрім ВПТ**, Клієнт самостійно надсилає Обладнання за адресою: м. Київ, відділення ТОВ «Нова Пошта» №5, отримувач: ТОВ «ЕКТА СЕРВІС», телефон отримувача: +38 (067) 323-57-97 (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.
- 2.15. Разом із Обладнанням, Клієнт надсилає/надає наступні документи:
- заяву на ремонт обладнання (згідно Додатку №2);
 - копію фіскального чека про оплату вартості Обладнання і Послуги;
 - експлуатаційні документи на Обладнання;
 - оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.
- 2.16. Обладнання надсилається/надається у повній комплектації зі збереженням упаковки. В комплектацію повинні входити оригінальні аксесуари від виробника Обладнання. 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. 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 до відправки Обладнання Сервіс-провайдеру.
- 2.16.1. **УВАГА!!!** Сервіс-провайдер не гарантує та не забезпечує відсутність ризику втрати інформації та/або даних, що зберігаються на продукті, під час ремонту. Дані, що містяться на носіях інформації Обладнання, можуть бути видалені, замінені та/або переформатовані в процесі виконання ремонту. В Обладнанні, що повертається після виконання ремонту, можуть бути встановлені початкові заводські настройки з урахуванням застосованих оновлень. У процесі ремонту Сервіс-провайдер може встановити оновлення системного програмного забезпечення, унаслідок чого відновити більш ранню версію такого програмного забезпечення на Обладнанні буде неможливо. Програми сторонніх розробників, установлені на Обладнанні, можуть стати несумісними або не працювати з Обладнанням після оновлення системного програмного забезпечення. Клієнту доведеться самостійно відновити всі інші програми, дані та інформацію. Умови надання Послуги не передбачають відновлення та повторне встановлення інших програм, даних та інформації.
- 2.16.2. У випадку невиконання Клієнтом усіх вимог, вказаних у пп. 2.14.-2.16. Договору, Сервіс-провайдер має право відмовити Клієнту у наданні послуг «Подовження Гарантії». Після виконання Клієнтом усіх вимог, вказаних у пп. 2.14.-2.16. Договору, Клієнт може повторно звернутися до Сервіс-Провайдера для отримання послуг «Подовження Гарантії» у межах строку дії Договору. У випадку, якщо Клієнт не виконав у повному обсязі всі вимоги пп. 2.14.-2.16. Договору, Сервіс-Провайдер повертає отримане Обладнання Клієнту та відмовляє йому у наданні послуг «Подовження Гарантії».
- 2.17. 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, підписаний між Сервіс-провайдером та Клієнтом (Додаток №3). Клієнт має право перед відправленням Обладнання запросити у представника кур'єрської служби відправлення провести зовнішній огляд Обладнання і вказати у накладній коментар про візуальний стан Обладнання, та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання, при цьому така фотофіксація включає фотографування серійного номеру Обладнання; зазначення на кожній фотографії Обладнання дати створення такої фотографії, яка має співпадати з датою відправлення Обладнання Сервіс-провайдеру.
- 2.18. 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.
- 2.19. Після звернення Клієнта, Сервіс-провайдером (працівниками Сервіс-провайдера або іншими належним чином уповноваженими Сервіс-провайдером особами) перевіряється відповідність Обладнання пункту 1.1.2. даного Договору, проводиться діагностика Обладнання з метою встановити, чи підлягає Обладнання ремонту згідно п. 1.1.6. і п. 1.1.7. цього Договору та прийняти рішення щодо Послуг «Подовження Гарантії». Строк проведення діагностики становить 5 (п'ять) робочих днів в порядку, передбаченому пп. 2.14.-2.16. Договору.
- 2.20. На той час, коли Обладнання проходить діагностику або ремонт Сервіс-провайдером, інше Обладнання у користування Клієнта не надається.
- 2.21. Після діагностики Обладнання Сервіс-провайдер приймає одне із наступних рішень:
- 2.21.1. або про проведення ремонту Обладнання;
- 2.21.2. або про відмову у ремонті Обладнання;
- 2.22. Рішення Сервіс-провайдера, визначене п. 2.21. Договору, повідомляється Клієнту представником Сервіс-Провайдера усно (особисто або за телефонним номером, вказаним Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера), або надсилається Клієнту одним із наступних способів:
- 2.22.1. або шляхом SMS-повідомлення на мобільний номер Клієнта, вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.
- 2.22.2. або у письмовому вигляді на електронну або поштову адресу, які вказані Клієнтом при зверненні до Сервіс-провайдера.
- 2.22.3. або шляхом повідомлення на Viber / Telegram / WhatsApp, який зареєстровано за мобільним номером Клієнта, що вказаний ним при зверненні до Сервіс-провайдера.
- 2.23. У разі прийняття рішення про ремонт обладнання, Сервіс-провайдер (працівники Сервіс-провайдера або інші належним чином уповноважені Сервіс-провайдером особи) приступає до надання послуги «Подовження Гарантії» шляхом здійснення ремонту обладнання. Ремонт обладнання здійснюється Сервіс-провайдером протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів і обчислюється з моменту прийняття Сервіс-провайдером рішення про ремонт. Якщо під час ремонту буде виявлено, що Сервіс-провайдер не може надати Послугу протягом 14 календарних днів з моменту прийняття рішення про ремонт, строк надання Послуги може бути подовжено до 60 (шістдесяти) календарних днів за усною згодою Клієнта.
- 2.24. Після закінчення проведення ремонтних робіт, що надавалися Сервіс-провайдером щодо Обладнання, Сервіс-провайдер за попереднім узгодженням із Клієнтом повертає останньому Обладнання одним із наступних способів:
- 2.24.1. або шляхом передачі відремонтованого Обладнання особисто Клієнту в сервісному центрі за адресою: м. Київ, вул. Ділова, 5, корпус 2, літера В1, про що Сторонами підписується Акт приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера (Додаток №7);
- 2.24.2. 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, а також факт наданих Сервіс-провайдером послуг з ремонту Обладнання, є документ про здійснення пересилання, отриманий у відповідному відділенні кур'єрської служби доставки.
- 2.25. Гарантійний строк на об'єм виконаних Сервіс-провайдером робіт та запасні частини складає 3 (три) календарних місяці з дати складання Акту приймання-передачі наданих послуг.
- 2.26. **ВИНЯТКИ!!** У разі, якщо Послуга не може бути надана Сервіс-провайдером через відсутність запчастин для Обладнання або з інших незалежних від Сервіс-провайдера причин або у разі, якщо Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуги, Сервіс-провайдер повертає Клієнту не відремонтоване Обладнання на підставі Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №6) та компенсує 100% (сто) відсотків сплаченої Клієнтом вартості послуги «Подовження Гарантії».
- 2.27. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після діагностики/ремонту, а також протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту його письмового повідомлення не з'явився за своїм Обладнанням, Обладнання підлягає реалізації. За рахунок виручених від продажу такого Обладнання коштів Сервіс-провайдер покриває витрати на його реалізацію та зберігання.
- 2.28. Будь-які висновки сервісних центрів, ремонтних підприємств та інших установ, які отримуються Клієнтом самостійно, не створюють жодних зобов'язань для Сервіс-провайдера, однак на розсуд Сервіс-провайдера можуть братися ним до уваги при наданні послуг за даним Договором.

3. ЦІНА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- 3.1. Ціна Послуг Сервіс-провайдера за даним Договором визначається у Додатку №7 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 на наступний день з моменту приєднання Клієнта до цього Договору шляхом оплати Клієнтом ціни Послуг Сервіс-провайдера у повному обсязі у порядку, встановленому п. 3.2. та 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), за яким у майбутньому ідентифікується Клієнт, на якого 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 даного Договору та придбання послуг Сервіс-провайдера 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 вартості 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, сплаченої Клієнтом за Послугу.
- 5.3. Грошові кошти повертаються Клієнту на підставі Заяви про повернення грошових коштів (Додаток №4). До заяви додаються:
- копія чека чи електронної квитанції про оплату вартості послуги «Подовження Гарантії»;
 - 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 впливають 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 унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору.
- 7.2. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, військовий стан, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, епідемія, карантин, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, 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, порів, 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. Сервіс-провайдер не є уповноваженою особою виробника чи продавця Обладнання, та не виконує гарантійні зобов'язання виробника чи продавця Обладнання.
- 8.2. Цей Договір розповсюджує свою дію на територію України, окрім тимчасово окупованої території, визначеної відповідно до чинного законодавства України, та територій, невідконтрольних офіційній українській владі відповідно до постанови 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 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 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. 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 №8 до даного Договору.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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.

- 8.12. Сервіс-провайдер, не гарантує відновлення заявленого виробником рівня пило та волого захищеності Обладнання з механічними пошкодженнями, після проведення його ремонту (в обсягах, передбачених договором).

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 Обладнання».
 - Додаток № 3 «Зразок Акту приймання-передачі Обладнання на /ремонт».
 - Додаток № 4 «Зразок Заяви про повернення грошових коштів».
 - Додаток № 5 «Зразок Заяви на переоформлення».
 - Додаток № 6 «Зразок Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання».
 - Додаток № 7 «Зразок Акту приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера».
 - Додаток № 8 «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».

Платних податку на прибуток на загальних підставах.



Додаток №1
До Договору № 578-2024 про надання послуги
«Подовження Гарантії» від 29.01.2024

Відповідно до п. 3.1. Договору № 578-2024 про надання послуги «Подовження Гарантії» від 29.01.2024, у даному Додатку №1 встановлюється наступний вичерпний перелік Обладнання, з приводу якого може укладатися даний Договір, а також ціни та умови надання послуг Сервіс-провайдером за Договором:

Найменування товару	Строк надання послуги «Подовження Гарантії»	Ціна послуги «Подовження Гарантії»	Умови надання послуги «Подовження Гарантії»
ТВ, ВПТ, МГТ, ноутбуки, настільні комп'ютери, смартфони, планшети, будь-якої моделі та виробника, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину, окрім електротранспорту та зарядних станцій.	12 місяців	Ціна є договірною та визначається у місці продажу	- Послуга «Подовження Гарантії» - послуги Сервіс-провайдера, що надаються Клієнту за даним Договором по факту виходу із ладу Обладнання внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку). - Сервіс-провайдер зобов'язується надати Клієнту послугу «Подовження Гарантії» протягом обраного та оплаченого Клієнтом періоду (12, 24 або 36 місяців) з моменту завершення гарантійного терміну виробника Обладнання. Послуга включає <u>одноразовий ремонт Обладнання</u> за умови, що вартість ремонту не перевищує вартість Обладнання. - У разі, якщо Послуга не може бути надана Сервіс-провайдером через відсутність запчастин для Обладнання або з інших незалежних від Сервіс-провайдера причин або у разі, якщо Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуги, Сервіс-провайдер повертає Клієнту не відремонтоване Обладнання на підставі Акту приймання-передачі (повернення) Обладнання (Додаток №6) та компенсує 100% (сто) відсотків сплаченої Клієнтом вартості послуги «Подовження Гарантії».
	24 місяців		
	36 місяців		

Даний Додаток № 1 є невід'ємною частиною Договору.



Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

ЗАЯВА на ремонт Обладнання

Я, _____ ПІБ (надалі – Клієнт), що
приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Подовження
Гарантії», даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – Сервіс-провайдер) надати мені передбачені
Договором послуги та здійснити ремонт 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.



Акт
приймання-передачі Обладнання на ремонт

м. Київ

_____ 202__ року

Сторони Договору про надання послуг «Подовження Гарантії» (надалі – Договір):
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (далі - **Сервіс-провайдер**), в особі директора
Ясь І.О., що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

(прізвище, ім'я, по-батькові),

що приєднався _____ 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 п. 2.4. Договору, підписали цей Акт приймання-передачі Обладнання (далі – 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), за втрату
завантажених Клієнтом мелодій, зображень, додатків, програм та іншої інформації.

5. Сервіс-провайдер відповідно до умов Договору перевіряє відповідність Обладнання Додатку №1
до Договору та встановлює, чи підлягає Обладнання ремонту.

6. Після прийняття Сервіс-провайдером рішення про ремонт або про відмову у наданні Послуг,
Сервіс-провайдер діє згідно пп. 2.6-2.14. 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.



Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

ЗАЯВА
про повернення грошових коштів

Я, _____ (надалі – Клієнт), що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Подовження Гарантії», даною заявою прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (надалі – Сервіс-провайдер) повернути мені грошові кошти, які були сплачені “_____” _____ 20____ р. за послугу 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.



Відповідно до п. 8.8. до Договору № 578-2024 про надання послуги «Подовження Гарантії» від 29.01.2024, у даному Додатку №5 встановлено зразок заяви на переоформлення:

Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

(ПІБ)

(адреса проживання)

**Заява
на переоформлення**

Я, _____ (надалі – Клієнт), що приєднався
_____ року до Договору про надання послуг «Подовження Гарантії», даною заявою
прошу ТОВ «ЕКТА СЕРВІС» (далі – Сервіс-провайдер) переоформити Послугу на

(вказати ПІБ 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 «Подовження Гарантії».

Дана заява є документом, що підтверджує заміну сторони у зобов'язанні за Договором про
надання послуг «Подовження Гарантії» за умови її погодження Сервіс-провайдером.

Даний Додаток № 5 є невід'ємною частиною Договору.



АКТ
приймання-передачі (повернення) Обладнання

м. Київ

_____ 202__ року

Сторони Договору про надання послуг «Подовження Гарантії» (надалі – Договір):
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - **Сервіс-провайдер**) в особі
директора Ясь Ірини Олексіївни, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та
_____ (прізвище, ім'я, по-батькові),
що приєднався _____ року (ID _____) до Договору (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. Обладнання передається Клієнту згідно умов Договору у зв'язку
із:

1.1. прийняттям Сервіс-провайдером обґрунтованого рішення про неможливість надання послуг
«Подовження Гарантії» внаслідок:

(зазначити причину неможливості надання послуги)

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 у тому ж стані, у якому це Обладнання було передано Сервіс-провайдеру, та відсутність
претензій до Сервіс-провайдера.

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

5. ПІДПИСИ СТОРІН

СЕРВІС-ПРОВАЙДЕР

Товариство з обмеженою
відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

Даний Додаток № 7 є невід'ємною частиною Договору.



АКТ
приймання-передачі наданих послуг Сервіс-провайдера

Сторони Договору про надання послуг «Подовження Гарантії» (надалі – Договір):
Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - Сервіс-провайдер), в особі
директора Ясь Ірини Олексіївни, 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/робіт.

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 №7 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №8
До Договору № 578-2024 про надання послуги
«Подовження Гарантії» від 29.01.2024

Відповідно до умов п. 8.10. до Договору № 578-2024 про надання послуги «Подовження Гарантії» від 29.01.2024, у даному Додатку №8 встановлюється наступний зразок факсимільного підпису.

Зразок факсимільного підпису:



Даний Додаток №8 є невід'ємною частиною Договору.

