

Договір №603-2024
про надання послуг «Гарантійний Захист»

м. Київ

«01» червня 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 (надалі – **Клієнт**), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона,

уклали цей Договір №603-2024 від 01.06.2024 року про надання послуг «Гарантійний 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** - смартфони, планшети, ноутбуки, смарт-годинники будь-якої моделі та виробника, придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину, які були у використанні та у яких закінчився гарантійний термін виробника.
- 1.1.3. **Послуги «Гарантійний Захист», Послуги** - послуги Сервіс-провайдера, що надаються Клієнту протягом строку дії Договору (6 або 12 місяців від дати придбання Послуг). Послуги визначаються як Ремонт Обладнання, у якого закінчився гарантійний термін виробника і яке вийшло з ладу з причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку), окрім причин, що не є гарантійними і визначені як виключення в пункті 1.1.4 Договору. Надаються Клієнту багаторазово протягом строку дії Договору, але загальна вартість Ремонтів не може перевищувати Ціну Обладнання Клієнта.
 - 1.1.3.1. 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.
- 1.1.4. **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.
- 1.1.5. **Торговельна мережа Магазину, Магазин** – торговельна мережа «Цитрус», в якій було придбано Обладнання Клієнтом. Термін може використовуватись в однині та/або в множині.
- 1.1.6. **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.
- 1.1.7. **Ціна послуг «Гарантійний Захист»**: 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 «Гарантійний Захист» не здійснюється та не може бути здійснена за жодних умов, а ні на індекс інфляції, а ні на курс іноземних валют тощо.
- 1.1.8. **Картка доступу до послуги «Гарантійний Захист», Картка «Гарантійний 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 «Гарантійний Захист» згідно умов даного Договору.
- 1.1.9. **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 Обладнання Клієнта (що зазначені в чеку про оплату Обладнання та Послуги «Гарантійний 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 унеможлиблює 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 продавалось разом з апаратним забезпеченням Обладнання;
- наявності ознак чи слідів спроб ремонту і/або обслуговування (зокрема, оновлення або внесення будь-яких змін чи доповнень до конструкції пристрою) Обладнання особою, яка не є представником компанії Сервіс-провайдер, включаючи випадки наявності пошкоджень Обладнання внаслідок такого ремонту і/або обслуговування;
- наявності дефектів в результаті природного зношення Обладнання або з іншої пов'язаної з цим причини;
- коли Сервіс-провайдеру не вдається скинути заданий код допуску або пароль, деактивувати обліковий запис чи вимкнути інші засоби безпеки, що запобігають несанкціонованому доступу до Обладнання і/або його певних функцій;
- наявності всередині або ззовні Обладнання забруднень, засмічень і/або комах, наявності різких запахів від Обладнання або його комплектуючих.

1.1.9.1. 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).

1.1.10. **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-провайдер, 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-провайдер 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-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.
- 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 Ремонту Обладнання**, Клієнт самостійно надсилає Сервіс-провайдеру Обладнання, яке підлягає Ремонту за адресою: м. Київ, ТОВ «Нова Пошта», відділення №5 (оплата пересилання покладається на Сервіс-провайдер) 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 Обладнання (Додаток №2);

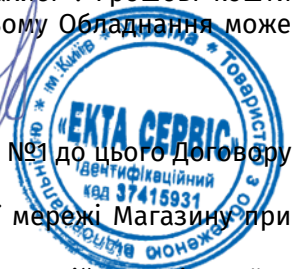
- копію чеків про придбання Обладнання та Послуг;
 - експлуатаційні документи на Обладнання;
 - оригінал заповненого гарантійного талону від виробника Обладнання.
- 2.5. **УВАГА!** Обладнання надсилається/надається Клієнтом у повній комплектації зі збереженням упаковки. Перед відправкою Обладнання Клієнт 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, підписаний між Сервіс-провайдером та Клієнтом (Додаток №3). Клієнт має право перед відправленням Обладнання запросити у представника ТОВ «Нова Пошта» провести зовнішній огляд Обладнання і вказати у накладній коментар про візуальний стан Обладнання, та здійснити фотофіксацію зовнішнього стану Обладнання, при цьому така фотофіксація включає фотографування серійного номеру 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 згідно пп. 1.1.3-1.1.4., п. 1.1.9. 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;
- 2.11. 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 Послуг**, Обладнання може 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.
- 2.13.1. **В разі, якщо Клієнт заперечує проти продовження строку надання Послуг** і 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), 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 «Гарантійний 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 «Гарантійний Захист»;
 - копія паспорта (всі заповнені сторінки);
 - копія ІПН.
- При цьому Обладнання може бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору.
- 2.14. 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).
- 2.15. Гарантійний строк на об'єм виконаних Сервіс-провайдером робіт складає 1 (один) календарний місяць починаючи від дати закінчення проведення ремонтних робіт, що надавалися Сервіс-провайдером щодо Обладнання. Якщо ремонтні роботи проведені неналежним чином, Клієнт зобов'язаний протягом гарантійного строку направити Сервіс-провайдеру мотивовану відмову від прийняття послуг. Якщо протягом вказаного строку Клієнт не направляє мотивовану відмову, Послуги вважаються наданими належним чином.
- 2.16. У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти своє Обладнання та/або був відсутній у погоджену дату повернення Обладнання після проведення його діагностики або Ремонту, а також протягом 30 (тридцяти) 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.
- 2.17. 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.
- 2.18. **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, при цьому Обладнання вийшло із ладу внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку), Сервіс-провайдер приймає рішення про повернення Ціни Послуг, шляхом розірвання Договору та повернення Клієнту 100% (ста відсотків) від Ціни послуг «Гарантійний Захист». Грошові кошти повертаються Клієнту в порядку передбаченому п. 2.13.1. Договору. При цьому Обладнання може бути повернуте Клієнту в порядку передбаченому п. 2.12. Договору.

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 на наступний день 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 даного Договору та 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 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 «Гарантійний 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 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, 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 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. 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 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 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».
Платних податку на прибуток на загальних підставах.



Додаток №1
до Договору про надання послуг
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 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
Смартфони, планшети, ноутбуки, смарт-годинники будь-якої моделі та виробника, придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину, які були у використанні та у яких закінчився гарантійний термін виробника	Картка доступу до послуги «Гарантійний Захист»	Ціна є договірною та визначається у місці продажу	6 або 12 місяців від дати придбання Послуг

Даний Додаток №1 є невід’ємною частиною Договору.



Додаток №2
до Договору про надання послуг
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №2 встановлено зразок заяви на Ремонт Обладнання:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

Заява на Ремонт Обладнання

Я, _____ (прізвище, ім'я, по-батькові)
(надалі – **Клієнт**), що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024, 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.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №3 встановлено зразок Акту приймання-передачі Обладнання на Ремонт:

«Акт приймання-передачі Обладнання на Ремонт

м. Київ

_____ **202__ року**

Сторони Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 (надалі – **Договір**): Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕКТА СЕРВІС» (надалі - **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 (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.

6. Після прийняття Сервіс-провайдером рішення про Ремонт 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
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №4 встановлено зразок заяви про повернення грошових коштів:

**«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.**

(прізвище, ім'я, по-батькові)

(адреса проживання)

Заява про повернення грошових коштів

Я, _____ (надалі – **Клієнт**),
що приєднався _____ року (ID _____) до Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024, 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.



Додаток №5
до Договору про надання послуг
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №5 встановлено зразок заяви на переоформлення:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

(прізвище, ім'я, по-батькові)

(адреса проживання)

Заява на переоформлення

Я, _____ (надалі – **Клієнт**),
що приєднався _____ року до Договору про надання послуг «Гарантійний Захист»
№603-2024 від 01.06.2024 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

_____ /данім підписом я підтверджую свій намір і бажання приєднатися до
Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р.

Дана заява є документом, що підтверджує заміну сторони у зобов'язанні за Договором про надання
послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. за умови її погодження Сервіс-провайдером.»

Даний Додаток №5 є невід'ємною частиною Договору.



Додаток №6
до Договору про надання послуг
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №6 встановлено зразок заяви-повідомлення про заміну Обладнання (переоформлення):

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

(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 «Гарантійний
Захист» №603-2024 від 01.06.2024 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.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 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 «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (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:

_____ (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

Товариство з обмеженою
відповідальністю
«ЕКТА СЕРВІС»

КЛІЄНТ

Даний Додаток №7 є невід'ємною частиною Договору.



Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 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 «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (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.

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
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**) у даному Додатку №9 встановлено зразок заяви про повернення Обладнання:

«Директору ТОВ «ЕКТА СЕРВІС»
Ясь І.О.

(прізвище, ім'я, по-батькові)

(адреса проживання)

Заява про повернення обладнання

Я, _____ (прізвище, ім'я, по-батькові),
що приєднався _____ року (ID _____) до Договору (надалі – **Клієнт**) до Договору про надання
послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 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
«Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024

Відповідно до умов Договору про надання послуг «Гарантійний Захист» №603-2024 від 01.06.2024 р. (надалі – **Договір**), у даному Додатку №10 встановлюється наступний зразок факсимільного підпису.

Зразок факсимільного підпису:



Даний Додаток №10 є невід'ємною частиною Договору.

