

**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (РЕДАКЦІЯ ВІД 14/06/2018)**  
**про дистанційне надання комп'ютерних послуг з налаштування програмного забезпечення**

**Терміни та визначення**

Виконавець — Товариство з обмеженою відповідальністю «Смарт ІТ-сервіс».

Клієнт – фізична особа, що уклала з Виконавцем даний Договір.

Публічна оферта – пропозиція Виконавця, адресована будь-якій особі, відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України, укласти з нею договір про дистанційне надання комп'ютерних послуг з налаштування програмного забезпечення до мережі Інтернет.

Акцепт – повне й беззастережне прийняття Клієнтом умов публічної оферти, відповідно до ст.ст. 642, 644 Цивільного кодексу України, шляхом здійснення оплати чи активації картки.

Сайт Виконавця – сайт в мережі Інтернет, за адресою: <https://so24.net>

**1. Загальні положення**

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Смарт ІТ-сервіс» (надалі - «Виконавець») керується ст. 633, ст. 634 та Главою 63 Цивільного кодексу України, на умовах, встановлених цим Договором (надалі "Договір"), публічно пропонує будь-кому з необмеженого кола осіб (надалі "Клієнт") можливість отримання дистанційних комп'ютерних послуг з налаштування програмного забезпечення (надалі "Послуги" або "Послуга").

1.2. Цей Договір укладається шляхом акцепту (приєднання) Клієнтом дійсної публічної оферти, що містить всі істотні умови Договору.

1.3. Клієнт підтверджує намір щодо укладання цього Договору:

1.3.1. придбаваючи карту встановленого зразка з кодом активації послуг (надалі - "Карта"), де визначено обсяг та зміст послуг з визначених у п. 2.1. цього Договору, а також строк чинності Договору, або

1.3.2. замовляючи відповідний обсяг та зміст послуг з визначених у п. 2.1. цього Договору, безпосередньо на сайті Виконавця, або

1.3.3. замовляючи окрему послугу з визначених у п. 2.1. цього Договору, безпосередньо на сайті Виконавця. 1.3. Послуги надаються за умови встановлення на комп'ютері (іншому пристрої – смартфоні, ноутбучі, планшетному комп'ютері тощо) Клієнта операційної системи сімейства Microsoft Windows, MacOS, Linux, Android, Windows Phone, iOS, та активного\* підключення до мережі Інтернет.

1.4. Умови надання послуг визначені у п. 9 цього Договору

1.5. Послуги надаються невідкладно після активації послуг, однак строк надання послуг може бути подовжено у випадку наявності причин, які унеможливають невідкладне надання послуг, наприклад, відсутність активного підключення, невідкладне вирішення проблеми технічно неможливо тощо.

1.6. Відсутність претензій щодо наданих послуг в момент завершення надання послуг свідчить про якісне та своєчасне надання послуг.

\*Під активним підключенням, мається на увазі підключення до мережі Інтернет зі швидкістю не менше 512 Кбіт/с, що дає можливість з обслуговуваного ПК користувача заходити на Сайт. В разі, якщо швидкість буде нижчою за 512 Кбіт/с, послуга може бути надана не в повному обсязі.

**2. Предмет договору**

2.1. Згідно з умовами цього Договору Виконавець зобов'язується за заявою Клієнта забезпечити в режимі 24 години на добу 7 днів на тиждень (за винятком укладання Договору щодо надання окремої послуги відповідно до п. 1.3.3. Договору, виконання якої вичерпується одиничною дією), надання дистанційних комп'ютерних послуг з налаштування програмного забезпечення (надалі - «Послуги»), а саме:

а) Діагностика та усунення програмних несправностей (діагностика та усунення несправностей, збоїв; налаштування програмного забезпечення)

б) Встановлення програм (встановлення програм для роботи: з аудіо-файлами, відео-файлами, із зображеннями, з документами, з інформацією і для спілкування в мережі Інтернет)

в) Лікування від вірусів, і всіх інших типів шкідливих програм (діагностика комп'ютера на наявність вірусів, програм-шпигунів, рекламних банерів і інших шкідливих програм; лікування або усунення заражених файлів)

г) Встановлення антивірусного захисту (встановлення та налаштування антивірусного програмного забезпечення; оновлення антивірусних баз)

д) Підвищення швидкодії та оптимізація системи (видалення умовно-безкоштовних програм; відключення сервісів які не використовуються; оптимізація автозавантаження; тонке налаштування операційної системи; оптимізація та дефрагментація жорсткого диска; очищення від файлів, ярликів, дублікатів і т.п., які не використовуються; виправлення пошкоджених ключів і помилок реєстру; дефрагментація реєстру операційної системи)

е) Підключення та налаштування зовнішніх пристроїв (встановлення драйвера, синхронізація з ПК та налаштування пристрою з категорії: МФУ, принтер, сканер, веб-камера, мобільний телефон)

ж) Встановлення драйверів (встановлення драйверів персонального комп'ютера та підключених до нього периферійних пристроїв)

з) Оформлення заявки на виїзд експерта до клієнта (загальний обсяг послуг, у тому числі наявність та загальна кількість доступних виїздів вказана на Kartі або на сайті Виконавця) и) Консультування з питань налаштування та використання програмного забезпечення.

**3. Вартість послуг та порядок взаєморозрахунків**

3.1. Вартість Послуг зазначена на Kartі або на сайті Виконавця і сплачується при придбанні (замовленні) відповідного обсягу послуг/окремої послуги та включає в себе вартість податків та зборів.

3.2. Оплата здійснюється на умовах 100% передплати та здійснюється з використанням платіжних інструментів, електронних грошей, шляхом переказу коштів або оплати готівкою з дотриманням вимог законодавства щодо оформлення готівкових та безготівкових розрахунків, а також в інший спосіб передбачений законодавством України. відповідно до ЗУ «Про платіжні системи та переказ коштів».

3.3. Оплата вважається здійсненою в момент зарахування коштів на рахунок Виконавця. Банківські комісії не входять до вартості послуг та сплачуються Клієнтом окремо без залучення Виконавця.

**4. Права та обов'язки клієнта**

4.1. Клієнт має право:

4.1.1. (у разі придбання карти відповідно до п.1.3.1. цього Договору) протягом 14 календарних днів з моменту оплати послуг повернути Kartі та отримати сплачені за послуги кошти у разі збереження фіскального (розрахункового) документу, товарного вигляду Kartі, а також якщо не порушена захисна смуга, що приховує код активації.

- 4.1.2. Вимагати від Виконавця надання Послуг відповідно до Умов надання послуг. 4.2. Клієнт зобов'язується:
- 4.2.1. Виконувати вказівки спеціалістів Виконавця щодо користування Послугами, та дотримуватися Умов надання послуг.
- 4.2.2. Забезпечити збереження, конфіденційність і захист своїх даних, необхідних для користування Послугами від неправомірних дій третіх осіб.
- 4.2.3. Користуватися Послугою не більше ніж для 5 (п'яти) пристроїв або відповідно до змісту окремої послуги, що була замовлена відповідно до пп. 1.3.3. Договору.
- 4.2.4. Відмовитись від Договору та вимагати повернення коштів, якщо надання послуг ще не розпочато.
- 4.2. Клієнт зобов'язується:
- 4.2.1. Перед здійснення оплати за надання послуг ознайомитись з положеннями Договору та Умовами надання послуг. Здійснення оплати сприймається як факт безумовної згоди як з Договором так і з Умовами надання послуг.
- 4.2.2. Надати достовірну інформацію в обсязі, необхідному для належного та своєчасного надання послуг.
- 4.2.2. Забезпечити доступ до власного пристрою (смартфону, планшету, ноутбуку тощо) на умовах віддаленого доступу, якщо це необхідно для якісного надання послуг;
- 4.2.3. Дотримуватись вказівок та рекомендацій Виконавця. Відповідальність за недотримання вказівок та рекомендацій Виконавця несе Клієнт.
5. Права та обов'язки виконавця
- 5.1. Виконавець зобов'язується:
- 5.1.1. Докласти всі розумні зусилля для належного виконання договірних зобов'язань відповідно до Умов надання Послуг.
- 5.1.2. Дотримуватись чинного законодавства у сфері захисту персональних даних та забезпечити конфіденційність і збереження даних Клієнта, отриманих в ході його реєстрації на сайті і не передавати зазначену інформацію третім особам, крім випадків, визначених Умовами надання послуг.
- 5.1.3. Залучати до надання послуг третіх осіб, залишаючись відповідальним за їх дії, як за свої власні.
- 5.2. Виконавець має право:
- 5.2.1. Тимчасово або повністю припинити надання Послуг Клієнту, у разі недотримання Клієнтом вказівок спеціалістів Виконавця щодо користування Послугами, а також, якщо після п'яти звернень обґрунтовано вважатиме, що Клієнт зловживає обслуговуванням або використовує Послуги не за призначенням.  
Під зловживанням мається на увазі:
- використання Карти в комерційних цілях та надання за її допомогою послуг третім особам;
  - звернення до експерта з жартами або питаннями, котрі не мають відношення до налаштувань комп'ютера, ноутбука, смартфона чи планшетного комп'ютера;
  - використання ненормативної лексики по відношенню до спеціалістів Виконавця.
- 5.2.2. Припинити договірні відносини з Клієнтом в односторонньому порядку, з одночасним повідомленням Клієнта, при порушенні Клієнтом умов Договору або Умов надання послуг. Моментом розірвання договору і припинення обслуговування вважається дата направлення відповідного повідомлення Клієнту, через зазначені ним засоби зв'язку.
- 5.2.3. Відмовитись від договору (розірвати договір) в односторонньому порядку без вказання причин такої відмови (розірвання), з обов'язковим поверненням Клієнту сплачених коштів у повному обсязі.
6. Відповідальність сторін та гарантійні зобов'язання
- 6.1. Виконавець не гарантує абсолютну безперебійність і не дає гарантію того, що запропоноване програмне забезпечення або будь-які інші матеріали не містять помилок. Виконавець докладає всі розумні зусилля і заходи з метою недопущення переривань надання Послуг, як і порушення його якості.
- 6.2. Виконавець встановлює і налаштовує тільки вільно поширюване або ліцензійне програмне забезпечення. Вартість програмного забезпечення/ліцензій на програмне забезпечення (якщо таке є платним) не входить до вартості Послуг. Платне ПЗ (ліцензії на використання ПЗ) придбувається Клієнтом самостійно та за свій рахунок. Клієнт зобов'язаний забезпечити Виконавця даними, необхідними для встановлення та налаштування ПЗ (ліцензійні номери/ключі тощо), а Виконавець гарантує збереження таємниці цих даних.
- 6.3. Виконавець не несе ніякої відповідальності за неправомірні дії Клієнта, спрямовані на самостійне встановлення, налаштування і використання неліцензійного програмного забезпечення.
- 6.4. Клієнт бере на себе повну відповідальність і ризики, пов'язані з використанням неліцензійного програмного забезпечення та мережі Інтернет за допомогою Послуг, в тому числі відповідальність за оцінку точності, повноти і корисності будь-яких думок, ідей, іншої інформації, котрі будуть використані при наданні послуги, а також якості і властивостей Інтернет з'єднання
- 6.5. Виконавець не несе відповідальності за збереження файлів, програмного забезпечення чи будь-якої іншої інформації на комп'ютері Клієнта, що можуть бути втрачені (знищені) у результаті роботи антивірусних програм, заміни драйверів, перепаду напруги та/або дій Виконавця, які виконані належним чином в ході виконання умов цього Договору. Укладаючи даний Договір, Клієнт повідомлений про данні ризики та погоджується на такі умови.
- 6.6. Гарантійний строк на надані послуги становить 5 днів з моменту завершення надання послуг. Виконавець відповідає за недоліки (дефекти), протягом гарантійного строку, якщо він не доведе, що: недоліки були відомі або могли бути відомі Клієнту на момент їх прийняття; недоліки виникли внаслідок неправильності інструкцій, вказівок щодо подальшої експлуатації пристроїв, програм, тощо; недоліки виникли внаслідок самовільного або за допомогою третіх осіб втручання або ремонту пристроїв, зміни налаштувань, вчинення інших дій, внаслідок яких виникли недоліки; недоліки не пов'язані з наданими послугами; інших незалежних від підрядника обставин.
- 6.7. Відшкодування збитків, завданих внаслідок неналежного надання послуг, здійснюється у разі наявності вини Виконавця, що встановлюється в судовому порядку. Розмір відшкодування збитків обмежується вартістю сплачених послуг.

## 7. Термін дії Договору

- 7.1. Строк дії Договору визначено на Картці, з урахуванням кінцевої дати активації Послуги, що зазначена на Картці. У разі пропуску кінцевої дати активації, сплачені кошти не повертаються. У разі укладення Договору відповідно до положень пп. 1.3.2., 1.3.3. цього Договору, строк його дії зазначений у відповідному розділі сайту Виконавця. У разі, якщо строк дії Договору не зазначено на картці або на сайті Виконавця, Сторони вважають, що Договір діє впродовж 30 днів з моменту здійснення Клієнтом оплати відповідної послуги.
- 7.2. Цей Договір набирає чинності з дати активації послуги, що має бути здійснена з урахуванням кінцевої дати активації, що зазначена на Картці (п. 7.1. цього Договору). Датою активації Послуг вважається введення унікального номера, розташованого на скетч-картці та коду активації, прихованого під захисною смугою. У разі, якщо здійснити

активацію немає технічної можливості (зокрема, у разі укладання Договору згідно пп. 1.3.2., 1.3.3.), Договір набирає чинності з моменту здійснення Клієнтом оплати відповідного обсягу послуг або окремої послуги.

#### **8. Порядок вирішення спорів**

8.1. Будь-які питання, прямо не врегульовані цим Договором, вирішуються у відповідності до чинного законодавства України.

8.2. Усі спори або розбіжності, питання, що виникли між Сторонами за цим Договором або в зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим. Претензії можуть бути направлені на електронну адресу INFO@SMART-24.NET , повідомлені за допомогою телефонного зв'язку тел. 0800-600-001 (з подальшим направленням такої претензії поштою) чи направлені поштою за місцезнаходженням Виконавця за адресою 49000, Україна, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, буд. 65а, офіс 504. Строк розгляду претензій не може перевищувати 30 днів з дня отримання претензії.

8.3. Усі спори між Сторонами, в яких не було досягнуто згоди, вирішуються в порядку, передбаченому чинним законодавством України в суді.

#### **9. Додаткові умови**

9.1. Жодна зі сторін не має права без письмової згоди іншої сторони передавати свої права за даним Договором третій стороні.

9.2. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України та звичаями ділового обороту.

9.3. Виконавець підтверджує, що перед укладенням Договору він ознайомився з всіма положеннями цього Договору та Умовами надання послуг, що розміщені на сайті Виконавця. Посилання <https://so24.net/assets/files/contract/ru/pravila-i-usloviya-predostavleniya-uslug.pdf>.

9.4. Виконавець є платником податку на прибуток на загальних підставах та є платником ПДВ.

9.4. Після укладення Договору будь-які попередні заяви, листування, переписка втрачають юридичну силу.

9.4. Договір складено українською мовою. Отримання паперової копії договору здійснюється за письмовим зверненням клієнта.

9.5. Документи, що підтверджують факт надання послуг надсилаються Клієнту на електронну адресу або зберігаються в його особовому кабінеті.

9. Реквізити Товариство з обмеженою відповідальністю «Смарт ІТ-сервіс», 49000, Україна, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, буд. 65а, офіс 504, Код ЄДРПОУ 37901184, тел. 0800-600-001

Директор



Сисоєв І.В, \_/