

ДОГОВІР

ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОМП'ЮТЕРНОЇ ТА ОФІСНОЇ ТЕХНІКИ на умовах публічної оферти

Фізична особа-підприємець Вервега Максим Васильович, що діє на підставі свідоцтва про реєстрацію № 24150000000025354 від 16.06.2007 року, здійснює діяльність за адресою: 79053, вул. В. Великого 52, офіс Support, м. Львів, Львівська область, діє під брендом «Support», (далі — Виконавець), керуючись ст. 633 та 641 Цивільного кодексу України пропонує фізичній/юридичній особі, яка звернеться за отриманням послуг із інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної та офісної техніки (далі – Послуги), іменованій надалі «Замовник», публічну оферту про надання Послуг на наступних умовах:

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. **Акт наданих послуг** – письмовий документ, в якому зазначаються всі надані Виконавцем послуги за заявою Замовника із зазначенням вартості та термінів виконання з метою забезпечення Замовника роботоздатною комп'ютерною технікою.

1.2. **Акцепт** – повна й безумовна згода Замовника на укладення Договору на умовах, визначених публічною офертою.

1.3. **Акція** – будь-які заходи, які пропонуються та проводяться Виконавцем з метою зменшення витрат Замовника, надання певних пільг чи бонусів на оплату Послуг за умови виконання певних вимог.

1.4. **Виконавець** - ФОП Вервега М.В. - суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем, або його представник.

1.5. **Договір** – правочин про надання та отримання Послуг, який встановлює однакові для всіх Замовників умови, укладений між Виконавцем і Замовником на умовах Публічної оферти в момент Акцепту, за умови подання Заявки та надання доступу Виконавцю до Комп'ютерної техніки.

1.6. **Замовник** – споживач послуг із інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної та офісної техніки, який отримує такі послуги на умовах цього Договору, які передбачають виконання комплексу робіт по відлагодженню чи налаштуванню комп'ютерної та офісної техніки, що перебуває в його власності або користуванні.

1.7. **Заявка** – звернення Замовника до Виконавця щодо отримання Послуг, відмови від отримання Послуг.

1.8. **Інтернет-сайт** – інтернет-ресурс Виконавця, що розміщений за доменною адресою: <http://www.support.lviv.ua>.

1.9. **Комп'ютерна техніка** – комп'ютери, ноутбуки, нетбуки, сервери, сканери, принтери, мультифункціональні пристрої, мережеве обладнання, операційні системи, програмні комплекси, програми та інші апаратно-програмні засоби.

1.10. **Офіс Виконавця** – адреса здійснення діяльності - 79053, вул. Володимира Великого 52, офіс Support, м. Львів, Львівська область.

1.11. **Послуга (робота)** – послуга з інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної та офісної техніки Замовника, що передбачає виконання комплексу робіт щодо виявлення та/або усунення проблем у функціонуванні комп'ютерної техніки.

1.12. **Представник виконавця** – фізична/юридична особа, якій доручено Виконавцем надання Послуги Замовнику.

1.13. **Припинення надання послуг** - припинення надання Послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з неможливістю, в тому

числі у разі невиконання Замовником своїх зобов'язань за Договором, та у разі розірвання чи припинення дії Договору.

1.14. **Публічна оферта** – пропозиція Виконавця, адресована будь-якій фізичній/юридичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір про надання Послуг, що містяться в публічній оферті.

1.15. **Сторони/Сторона** – сторони Договору Замовник та/або Виконавець.

1.16. **Тарифи** – документ, у якому наводиться перелік Послуг, що надаються Виконавцем, їх опис і вартість.

1.17. **Телефон підтримки** - +38 (032) 253-04-75; (097) 148-58-38.

Решта термінів, які використовуються у даному Договорі, вживаються у їх загально визначених значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Господарському кодексі України, Законах України “Про захист прав споживачів”, інших нормативно-правових актах України.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Даний договір регулює відносини з приводу надання Виконавцем Послуг та поширюються на усіх Замовників (крім тих, які уклали індивідуальні Договори про надання послуг із інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної техніки). Кожний замовник гарантує, що володіє дієздатністю та відповідними повноваженнями на укладення такого договору.

2.2. Положення даної Публічної оферти визначаються Виконавцем самостійно у відповідності до чинного законодавства. Її умови можуть бути змінені Виконавцем з обов'язковим повідомленням про це Замовників на Інтернет-сайті Виконавця. У разі незгоди Замовника із внесеними змінами, такий Замовник не зобов'язаний укладати Договір. Неознайомлення Замовника із змінами умов Договору не змінює порядку набуття чинності змін та/або доповнень до цього Договору.

2.3 Умови Публічної оферти вступають в силу з моменту їх оприлюднення на Інтернет-сайті і діють до їх скасування Виконавцем. Публічна оферта поширює свою дію на відносини з приводу отримання Послуг усіма Замовниками, крім тих, які уклали індивідуальні Договори про надання послуг із інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної техніки.

2.4. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання даного Договору та не врегульовані ним, регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України та іншими нормативно-правовими актами.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1 Предметом даного Договору є надання Виконавцем послуг в обсягах та кількості, обумовлених Сторонами, за встановленими значеннями якості та їх оплата Замовником відповідно до встановлених Тарифів.

3.2 Послуги надаються лише за умови наявності відповідних технічних можливостей.

3.3 Перелік послуг визначається Виконавцем .

4. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

4.1. Укладення договору відбувається шляхом подання Замовником Заявки на надання Послуг, вказавши інформацію про комп'ютерну техніку Замовника, опис проблеми, інформацію про Замовника (контактні дані, адресу Замовника) та надання Виконавцю доступу до Комп'ютерної техніки Замовника, що разом із даною Публічною Офертою складають Договір про надання Послуг.

4.2. Договір вважається укладеним з моменту надання Замовником доступу до Комп'ютерної техніки.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

5.1. Замовник зобов'язаний:

- 5.1.1. надавати Виконавцю достовірну інформацію, визначену Виконавцем як необхідну для укладення Договору;
- 5.1.2. надати Виконавцю доступ до Комп'ютерної техніки;
- 5.1.3. приймати надані Виконавцем Послуги (виконані роботи) шляхом підписання оформленого та наданого Виконавцем Замовнику Акту виконаних робіт;
- 5.1.4. своєчасно оплачувати Послуги на умовах та в порядку, визначених в Договорі.

5.2. Замовник має право:

- 5.2.1. на державний захист своїх прав;
- 5.2.2. на вільний доступ до Послуг;
- 5.2.3. на безпеку Послуг;
- 5.2.4. на вибір виду та кількості Послуг серед наявних в Тарифах;
- 5.2.5. на безоплатне отримання від Виконавця вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;
- 5.2.6. на отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги;
- 5.2.7. на доступ до загальнодоступних послуг відповідно до цього Договору;
- 5.2.8. на отримання від Виконавця інформації про зміну умов надання Послуги і тарифів на її надання на Інтернет-сайті Виконавця;
- 5.2.9. на захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;
- 5.2.10. достроково розірвати Договір у порядку, визначеному Договором;
- 5.2.11. звернутися до Виконавця із Заявкою про відмову від надання Послуг, сплативши Виконавцю плату за витрачений час відповідно до Тарифів;
- 5.2.12. своєчасно отримувати замовлені Послуги встановленої якості;
- 5.2.13. оскаржити неправомірні дії Виконавця шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦЯ

6.1. Виконавець зобов'язаний:

- 6.1.1. провадити діяльність у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем відповідно до законодавства, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів;
- 6.1.2. не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку інформаційних технологій і комп'ютерних систем;
- 6.1.3. першочергово надавати Послуги Замовникам, з якими укладено індивідуальні договори про надання послуг із інформаційно-технічного обслуговування комп'ютерної техніки;
- 6.1.4. приймати від фізичних і юридичних осіб Заявки про надання Послуг, вести їх облік та задовільняти такі Заявки (за наявності можливості), консультувати з питань щодо оформлення Завок;
- 6.1.5. дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;

- 6.1.6. забезпечити якісне надання Послуг, визначене договором;
- 6.1.7. забезпечити консультаційну допомогу Замовнику щодо експлуатації Комп'ютерної техніки під час надання Послуг та протягом гарантійного терміну на надані Послуги;
- 6.1.9. надавати Замовнику безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання Послуг в офісі Виконавця, по Телефону підтримки та на Інтернет сайті;
- 6.1.10. оприлюднювати інформацію про якість Послуг відповідно до законодавства;
- 6.1.11. до укладення Договору безоплатно надати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг;
- 6.1.12. зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом, та надавати інформацію про надані Послуги в порядку, встановленому законодавством;
- 6.1.13. здійснювати розрахунок згідно Тарифів;
- 6.1.14. попереджати Замовника про припинення надання Послуг у випадках та порядку, що передбачені Договором та законодавством;
- 6.1.15. вести достовірний облік обсягу та вартості наданих Замовнику Послуг;
- 6.1.16. забезпечувати правильність застосування Тарифів та повідомляти Замовника про їх зміну;
- 6.1.17. надавати Послуги у строки, передбачені Договором та законодавством, у разі необхідності направляти свій персонал за викликом Замовника;
- 6.1.18. приймати від Замовника звернення, заяви, скарги та пропозиції та надавати на них відповіді у встановлений законодавством строк.

6.2. Виконавець має право:

- 6.2.1. на провадження діяльності у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем;
- 6.2.2. на визначення порядку оплати і форми розрахунків за Послуги;
- 6.2.3. стягувати плату за надані Послуги;
- 6.2.4. в одноособовому порядку здійснювати зміну Тарифів, встановлювати нові Тарифи та плату за окремі Послуги;
- 6.2.5. вносити зміни в Договір, тарифи та умови надання окремих Послуг;
- 6.2.6. без додаткового письмового погодження з Замовником використовувати та обробляти інформацію про Замовника та надані йому Послуги;
- 6.2.7. призупиняти та припиняти надання Послуг частково або в повному обсязі у випадках та в порядку, передбаченому цим Договором та законодавством України;
- 6.2.8. Здійснювати запис телефонних розмов між Виконавцем та Замовником під час звернення за номерами Телефону підтримки.

7. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ІНФОРМУВАННЯ ЗАМОВНИКІВ

7.1 Про зміну Публічної Оферти Замовник інформується шляхом публікації нової редакції Публічної Оферти на Інтернет-сайті і розміщення на цьому ж ресурсі відповідного повідомлення про здійснену зміну Публічної Оферти не пізніше, ніж за 3 дні до застосування змін.

7.2. У разі зміни найменування, організаційно-правової форми, місцезнаходження, банківських реквізитів Виконавця, Замовник інформується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Інтернет-сайті не пізніше, ніж у 7-денний строк з моменту вступу в силу змін.

8. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

8.1. Тарифи на всі види Послуг встановлюються Виконавцем самостійно. Тарифи та перелік послуг можна знайти на офіційному Інтернет-сайті.

8.2. Послуги Замовнику надаються лише після оплати.

8.3. Тарифи для Замовників застосовуються на умовах, що є однаковими для всіх Замовників.

8.4. Ці Тарифи можуть змінюватися Виконавцем одноособово у порядку, визначеному законодавством. Відповідні зміни не можуть мати індивідуальний характер та є загальними для всіх Замовників.

8.5. Розрахунки за Послуги здійснюються шляхом сплати суми коштів готівкою відразу після підписання Сторонами Акту виконаних робіт або перерахунком коштів на розрахунковий рахунок Виконавця в банку.

8.6. Вартість наданих Послуг зазначається в Актах виконаних робіт.

8.7. У разі здійснення безготівкових розрахунків за надані Послуги Замовник повинен перерахувати кошти на банківський розрахунковий рахунок Виконавця не пізніше наступного робочого дня після підписання Акту виконаних робіт.

8.8. Виконавець може надавати Замовнику знижки на оплату Послуг та встановлювати нарахування бонусів. Умови надання знижки та нарахування бонусів, якщо такі встановлені Виконавцем, вказуються на Інтернет-сайті як Акції.

8.9. У разі припинення дії Договору Замовник зобов'язаний оплатити суму боргу за отримані Послуги не пізніше наступного робочого дня з моменту припинення дії Договору.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

9.1. За неналежне виконання або невиконання Договору Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та цього Договору.

9.2. У разі прострочення Замовником оплати Послуг, наданих Виконавцем, останній має право вимагати від Замовника сплати пені у розмірі облікової ставки НБУ за кожен день прострочення. У такому випадку вимога Виконавця про сплату пені може бути пред'явлена шляхом включення суми пені до суми наступної оплати за Послуги або шляхом виставлення окремої претензії. При включенні суми пені до суми наступної оплати за Послуги, сума пені зазначається у деталізованій інформації про нараховану до сплати суму окремим рядком.

9.3. Строк позовної давності щодо вимог про стягнення пені встановлюється у відповідності до вимог чинного законодавства. Нарахування пені здійснюється протягом всього часу існування заборгованості Замовника перед Виконавцем.

9.4. Тимчасове припинення або обмеження надання Виконавцем послуг, яке здійснене Виконавцем відповідно до Договору або законодавства, не зупиняє строк нарахування пені та не звільняє Замовника від обов'язку сплатити борг.

9.5. У разі, якщо Виконавець не може надати Послуги внаслідок дій або бездіяльності Замовника (надання неповного доступу до Комп'ютерної техніки, незабезпечення ресурсами, необхідними для повноцінного функціонування Комп'ютерної техніки), Виконавець має право відмовитися від надання Послуг та вимагати від Замовника відшкодування збитків, понесених Виконавцем у зв'язку з неможливістю надання Послуг.

9.6. Замовник бере на себе всю відповідальність за наслідки несвоечасного ознайомлення зі змінами положень цього Договору та Тарифів, які оприлюднюються на Інтернет-сайті замовника.

9.7. Виконавець не несе відповідальності за ненадання чи неналежне надання послуг з причин, що знаходились поза межами його контролю та впливу та у зв'язку з обставинами, що виникли не з вини Виконавця.

10. ОБМЕЖЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ, ТИМЧАСОВЕ ПРИЗУПИНЕННЯ АБО ПРИПИНЕННЯ ЇХ НАДАННЯ

10.1. Надання Послуг може бути обмежене (перелік Послуг – скорочений) або тимчасово призупинене у наступних випадках:

10.1.1. за Заявкою Замовника на строк, вказаний Замовником, але не більше 14 календарних днів. За бажанням Замовника відновлення надання Послуг може бути здійснено раніше вказаного ним у Заявці строку тимчасового припинення надання Послуг. При цьому сплачена за тимчасове припинення надання Послуг плата корегуванню не підлягає;

10.1.2. при відсутності технічної можливості продовження надання Послуг, зокрема, внаслідок випадку, непереборної сили або істотної зміни обставин. У таких випадках надання Послуг обмежується або призупиняється до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг;

10.1.3. у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного стану, а також у інших випадках, передбачених законодавством або Договором. У таких випадках надання Послуг може обмежуватися або призупинятися до моменту припинення дії обставин, які викликали обмеження або тимчасове припинення надання Послуг.

10.2. Надання Послуг може бути припинено з інших підстав, передбачених у Договорі або законодавстві.

11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПРИПИНЕННЯ

11.1. Договір вважається укладеним з моменту надання Виконавцю доступу до Комп'ютерного обладнання та діє до підписання Акту виконаних робіт.

11.2. Договір припиняє свою дію:

11.2.1. при закінченні строку дії Договору;

11.2.2. з ініціативи Замовника; при цьому Замовник повинен подати Виконавцю відповідну Заявку про розірвання Договору в офіс Виконавця чи по Телефону підтримки.

11.2.3. з ініціативи Виконавця, якщо виявиться, що дані, які йому повідомив Замовник при укладенні Договору, є неправдивими; якщо Замовник має непогашену заборгованість перед Виконавцем за раніше укладеним Договором і ця обставина буде виявлена після укладення нового Договору, а також у випадку, якщо виявиться, що представник Замовника, що укладав Договір від імені Замовника, діяв з перевищенням повноважень, що пізніше не було схвалено Замовником;

11.2.4. внаслідок анулювання, недійсності, закінчення строку дії ліцензії на відповідний вид діяльності у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем (у разі, якщо це перешкоджає подальшому наданню усіх Послуг за Договором).

11.3. У разі припинення дії Договору, Сторони здійснюють взаємні розрахунки у порядку, визначеному Договором та нормами законодавства.

12. ІНШІ УМОВИ

12.1. Згідно із законодавством про звернення громадян, а також відповідно до цього Договору, у разі виникнення у Замовника скарг або пропозицій, він може звернутися до Виконавця з усною заявою, зателефонувавши за Телефоном підтримки, звернувшись безпосередньо в офіс Виконавця або звернутися до нього з письмовою заявою, у якій вказується суть проблеми, своє ім'я та прізвище, а також зворотня адреса. Виконавець, отримавши письмову заяву, повинен її розглянути та в 30-денний строк надати письмову (або у формі, у якій просить Замовник) відповідь. У разі, якщо отримане звернення або заява

містить прохання чи вимогу вчинити певні дії, Виконавець, у разі згоди вчинити ці дії, вчиняє їх без додаткового письмового повідомлення, за винятком випадку, коли з суті прохання чи вимоги не слідує необхідність повідомлення Замовника про задоволення прохання чи вимоги.

12.2. У відповідності до Закону України «Про захист персональних даних», укладаючи Договір, Замовник надає свою згоду на оброблення та внесення до спеціальної бази персональних даних про Замовника, що містяться у Договорі, а також на передачу інформації з такої спеціальної бази персональних даних третім особам у відповідності з чинним законодавством. Зазначені в цьому пункті дії можуть бути здійснені для цілей належного виконання Договору, зокрема, але не виключно, для: належного та якісного обслуговування Замовника, організації стягнення заборгованості з Замовника і відступлення права вимоги до Замовника третім особам, представництва інтересів Виконавця третіми особами в органах державної влади і місцевого самоврядування, належного надання Послуг, здійснення поштових відправлень й інформаційних розсилок на адресу Замовника тощо.

12.3. Спори, що можуть виникнути між Сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання Договору, і які Сторони не змогли врегулювати шляхом переговорів, вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

12.4. Всі питання, які не врегульовані в даному договорі, вирішуються згідно з чинними нормами законодавства.

13. КОНТАКТИ

14.1. Контакти Виконавця:

Фізична особа-підприємець Вервега Максим Васильович, що діє на підставі свідоцтва про реєстрацію № 2415000000025354 від 16.06.2007 року та під брендом «Support».

Офіс Виконавця - адреса здійснення діяльності: 79053, вул. Володимира Великого, 52, офіс Support, м. Львів, Львівська область.

Телефони підтримки:

+38 (032) 253-04-75;
(097) 148-58-38

Адреса для листування:

79044, вул. Котляревського, 53б, кв.38, м. Львів, Львівська область

E-mail: info@support.lviv.ua