

# ТЕКСТ ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ (ДОГОВОРА), ЯКИЙ ДІЄ В МАГАЗИНАХ ПІД ТОРГОВОЮ МАРКОЮ «ФОКСТРОТ ТЕХНІКА ДЛЯ ДОМУ» ДОГОВІР СЕРВІС "FOXMASTER"

## м. Київ

Підрядник пропонує будь-якій фізичній особі надалі – Замовнику укласти цей договір, викладений у стандартній та незмінній для всіх формі у вигляді публічної оферти (пропозиції укласти договір), шляхом прийняття в цілому наступних умов:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Підрядник зобов'язується організувати виконання робіт (надання послуг) передбачених відповідним Пакетом послуг (надалі – "роботи" та/або "послуги"). Роботи виконуються (послуги надаються) у відповідності з експлуатаційним документом, який додається до товару.

1.2. Повний перелік робіт (послуг), їх обсяг, категорія товару, щодо якого вони надаються (виконуються), порядок та умови виконання, визначаються відповідно до Пакету послуг, придбаного Замовником в мережі магазинів ТМ «Фокстрот», та зазначені в додатку № 1 до договору та на сайті Підрядника: [www.foxtrot.com.ua](http://www.foxtrot.com.ua).

1.3. Назва Пакету послуг та дата укладення цього договору, зазначаються у розрахунковому документі, який передається Замовнику після оплати Пакету послуг.

1.4. Підрядник має право залучати до виконання робіт (надання послуг) третіх осіб – **ТОВ «САППОРТ.УА» (ЄДРПОУ 39231705, місцезнаходження: 04080, м.Київ, ВУЛИЦЯ ВІКЕНТІЯ ХВОЙКИ, будинок 21, офіс 152)** (надалі - Виконавець) без додаткового погодження із Замовником.

### 2. УМОВИ ВИКОНАННЯ РОБІТ

2.1. Роботи (послуги) за цим Договором виконуються Підрядником/Виконавцем за умови оплати Замовником Пакету послуг, що підтверджується розрахунковим документом, який Замовник зобов'язаний пред'явити Підряднику/Виконавцю до початку виконання робіт (надання послуг).

2.2. Роботи які виконуються (послуги надаються) на підставі заявки Замовника, в якій зазначається номер та дата укладення цього договору (зазначено у фіскальному чеку), назва придбаного Пакету послуг, адреса магазину в якому придбали Пакет послуг, адреса місця проведення робіт (послуг), дані Замовника (прізвище, ім'я, по-батькові) та контактний телефон Замовника.

2.3. Заявка приймається у місці укладення даного договору або за телефонами: **0-800-300-353** або **0 800-30-50-24\*** в разі виконання робіт за адресою, в населеному пункті де був придбаний Пакет послуг (укладений даний договір) або робіт які виконуються дистанційно.

*\*всі дзвінки зі стаціонарних телефонів безкоштовні в межах України (окрім АР Крим та тимчасово окупованої території Донецької та Луганської областей), з мобільних телефонів - згідно тарифів операторів мобільного зв'язку.*

**Виконання заявки Замовника вважається активацією придбаного Пакету послуг.**

Після отримання заявки Підрядник/Виконавець погоджує строк та місце виконання робіт (надання послуг) з Замовником.

2.4. В залежності від придбаного Пакету послуг роботи виконуються (послуги надаються) Підрядником/Виконавцем:

| Умісті укладення цього договору                         | За адресою, вказаною Замовником в заявці, в населеному пункті де був придбаний Пакет послуг (укладений даний договір) | Дистанційно |
|---|---|-------------|
| Сервіс "FoxMaster" налаштування смартфона Minimum       | Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Minimum (на виїзді)   | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування смартфона Standard      | Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Standard (на виїзді)  | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування смартфона Maximum       | Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Maximum (на виїзді)   | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування смартфона Ultra         | Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Ultra (на виїзді)   | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування планшетного ПК Minimum  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Minimum (на виїзді)  | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування планшетного ПК Standard | Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Standard (на виїзді)   | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування планшетного ПК Maximum  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Maximum (на виїзді)  | -           |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування планшетного ПК Ultra    | Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Ultra (на виїзді)  | -           |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartTV Minimum                  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування SmartTV Minimum (на виїзді)                  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartTV Standard                 | Сервіс "FoxMaster" - налаштування SmartTV Standard (на виїзді)                 | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartTV Maximum                  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування SmartTV Maximum (на виїзді)                  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartTV Ultra                    | Сервіс "FoxMaster" - налаштування SmartTV Ultra з встановленням TV (на виїзді) | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування ПК Minimum                       | Сервіс "FoxMaster" - налаштування ПК Minimum (на виїзді)                       | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування ПК Standard                      | Сервіс "FoxMaster" - налаштування ПК Standard (на виїзді)                      | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування ПК Maximum                       | Сервіс "FoxMaster" - налаштування ПК Maximum (на виїзді)                       | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування ПК Ultra                         | Сервіс "FoxMaster" - налаштування ПК Ultra (на виїзді)                         | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPad Minimum                     | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPad Maximum                     | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPad Standard                    | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPad Ultra                       | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPhone Maximum                   | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPhone Minimum                   | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPhone Standard                  | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування iPhone Ultra                     | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування MacBook Minimum                  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування MacBook Minimum (на виїзді)                  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування MacBook Standard                 | Сервіс "FoxMaster" - налаштування MacBook Standard (на виїзді)                 | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування MacBook Maximum                  | Сервіс "FoxMaster" - налаштування MacBook Maximum (на виїзді)                  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartWatch Maximum               | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartWatch Minimum               | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування SmartWatch Standard              | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування фотоапарату Minimum              | Сервіс "FoxMaster" - налаштування фотоапарату Minimum (на виїзді)              | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування фотоапарату Standard             | Сервіс "FoxMaster" - налаштування фотоапарату Standard (на виїзді)             | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування фотоапарату Maximum              | Сервіс "FoxMaster" - налаштування фотоапарату Maximum (на виїзді)              | -  |
| Сервіс "FoxMaster" налаштування Bravis                           | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" поклейка захисної плівки                      | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" адаптація Sim до стандарту microSim           | -  | -  |
| -  | -  | Сервіс "FoxMaster" - онлайн підтримка Maximum                      |
| -  | -  | Сервіс "FoxMaster" - онлайн підтримка Minimum                      |
| -  | -  | Сервіс "FoxMaster" - онлайн підтримка Standard                     |
| -  | -  | Сервіс "FoxMaster" - онлайн підтримка мобільного пристрою Standard |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Minimum (Plus)  | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Standard (Plus) | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Maximum (Plus)  | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування планшетного ПК Ultra (Plus)    | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Minimum (Plus)       | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Standard (Plus)      | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Maximum (Plus)       | -  | -  |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування смартфона Ultra (Plus)         | -  | -  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування офісної системи (Plus)               | - | - |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування операційної системи (Plus)           | - | - |
| Сервіс "FoxMaster" - налаштування операційної та офісної систем (Plus) | - | - |

2.4.1. За погодженням між Підрядником/Виконавцем та Замовником, за додаткову плату (розмір якої визначений додатком № 2 до цього договору) роботи (послуги) можуть виконуватись (надаватись) за адресою Замовника, яка знаходиться за межами населеного пункту, в якому цей договір був укладений.

2.4.2. Дистанційні послуги надаються Виконавцем. При наданні послуг дистанційно, Замовнику необхідно при з'єднанні з технічним спеціалістом знаходитись на електронній сторінці <http://support.ua/> та ввести код доступу, який повідомить технічний спеціаліст шляхом он-лайн повідомлення .

2.5. Роботи виконуються (послуги надаються) за умови забезпечення Замовником необхідних технічних умов для виконання робіт (надання послуг). Перелік таких умов визначається відповідно до типу придбаного Пакету послуг, повний перелік та зміст яких міститься в додатку № 1 до договору та викладений на сайті Підрядника - [www.foxtrot.com.ua](http://www.foxtrot.com.ua).

2.5.1. У випадку незабезпечення Замовником таких умов, строк виконання робіт (надання послуг) відкладається на час, необхідний для забезпечення Замовником належних умов, але цей строк не повинен перевищувати строку дії цього договору, який визначений у п. 6.1. договору.

2.6. Після погодження дати та часу проведення робіт (надання послуг), вважається, що Замовник взяв на себе зобов'язання в зазначений термін забезпечити умови, при яких можуть бути виконані роботи (надані послуги) зазначені в заявці Замовника.

2.6.1. При цьому, якщо Підрядник/Виконавець, після огляду місця проведення робіт (надання послуг) або в результаті перевірки конфігурації обладнання та предвстановленої операційної системи, виявить, що Замовником не забезпечені умови, при яких можуть бути виконані (надані) замовлені роботи (послуги) та/або виявить необхідність у додаткових роботах (послугах), які неможливо виконати в момент такого огляду/перевірки, такий виїзд Підрядника/Виконавця оплачується Замовником як попередній огляд місця виконання робіт (надання послуг) згідно тарифів, зазначених в додатку № 2 до договору в порядку, передбаченому п. 3.2 договору.

2.6.2. Замовник має право попередньо замовити виїзд Підрядника/Виконавця до приміщення для попереднього огляду місця виконання робіт (надання послуг) щодо відповідності останнього умовам, які повинен забезпечити Замовник, що визначаються відповідно до Пакету послуг.

2.6.3. У випадку замовлення виїзду Підрядника/Виконавця для попереднього огляду місця виконання робіт (надання послуг) Замовник оплачує такий виїзд додатково згідно тарифів, визначених в додатку № 2 до договору в порядку, передбаченому п. 3.2 договору.

2.6.4. В результаті попереднього огляду місця виконання робіт (надання послуг), Підрядник/Виконавець зобов'язаний визначити, які конкретні умови необхідно забезпечити для проведення замовлених видів робіт (послуг), про що представник Виконавця/Підрядника складає Акт попереднього огляду, який підписується обома Сторонами.

2.6.5. У випадку, якщо до початку виконання робіт (послуг), в результаті огляду місця встановлення та приміщення, виявиться необхідність у додаткових роботах (послугах) та матеріалах для отримання результату, передбаченого придбаним Пакетом послуг, перелік додаткових робіт та матеріалів погоджується Сторонами договору та оплачується Замовником додатково, згідно тарифів, визначених в додатку № 2 до договору в порядку, передбаченому п. 3.2 договору.

2.7. До початку виконання робіт (надання послуг) Замовник повинен надати Підряднику/Виконавцю документ, що підтверджує сплату вартості Пакету послуг та всі експлуатаційні документи на товар, щодо якого повинні бути виконані роботи ( надані послуги), в тому числі і оригінальний гарантійний талон виробника.

**2.8. Строк виконання робіт (надання послуг) не повинен перевищувати 10 робочих днів** з дати отримання заявки Замовника, за умови відповідності місця проведення робіт (послуг) умовам визначених п. 2.5. цього договору, якщо інший строк не передбачений відповідним Пакетом послуг або не погоджений між Замовником та Підрядником/Виконавцем, але у будь-якому випадку цей строк не повинен перевищувати строку дії цього договору, який визначений у п. 6.1. договору.

2.8.1. У випадку неможливості виконати роботи (надання послуги) у встановлений договором строк Сторони погоджують інший строк виконання робіт (надання послуг).

2.8.2. Якщо Сторони Договору не погодили інший строк виконання робіт (послуг) в межах строку дії договору визначеного в п. 6.1 цього договору, цей договір припиняє свою дію та вважається розірваним.

2.8.3. У випадку, передбаченому п. 2.8.2, в межах строку дії цього договору, Замовник зобов'язаний звернутися з письмовою заявою в місце укладання цього договору (придбання Пакету послуг), де з ним будуть проведені розрахунки з повернення сплаченої вартості за Пакет послуг в порядку та строки, передбачені чинним законодавством України.

**2.9. Усі питання та/або претензії щодо даного договору та/або умов виконання договору, Замовник врегулює з Підрядником.**

### **3. ЦІНА ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1. Право замовити роботи (послуги) на умовах цього договору й отримати їх в повному обсязі, передбаченому відповідно до придбаного Пакету послуг, виникає з моменту придбання Замовником Пакету послуг. Сплата Замовником вартості Пакету послуг означає сплату ним всіх робіт (послуг) та матеріалів, які входять в Пакет послуг, згідно додатку №1 до даного договору.

3.2. Замовник сплачує за замовлені ним додаткові роботи (послуги) та матеріали, які не входять в обсяг робіт (послуг) та матеріалів, визначений придбаним Пакетом послуг згідно тарифів визначених в додатку № 2 до Договору в момент підписання Замовником Акту здачі-приймання робіт (послуг) (надалі - Акт).

3.3. Ціна цього договору складається з усіх сум оплачених Замовником за цим договором, а саме з вартості Пакету послуг, а у випадку замовлення додаткових матеріалів та робіт (послуг) з вартості Пакету послуг та з суми вартості таких додаткових робіт (послуг) та матеріалів.

### **4. ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ НАДАНИХ ПОСЛУГ**

4.1. Здача-приймання робіт (послуг) здійснюється Замовником та Підрядником/Виконавцем після закінчення надання необхідних послуг (виконання робіт) шляхом підписання Акту.

4.2. В разі наявності у Замовника претензій до якості наданих Виконавцем послуг, він зобов'язаний написати вмотивовану відмову від прийняття наданих послуг.

4.3. В разі замовлення Замовником додаткових робіт (послуг) та матеріалів, такі додаткові роботи та матеріали зазначаються у Акті.

4.4. По закінченню робіт (послуг) Підрядник/Виконавець та Замовник вносять в Акт інформацію щодо виконаних робіт (наданих послуг) та додаткових робіт (послуг) та матеріалів.

4.5. В разі надання послуг дистанційно, такі послуги вважаються наданими належним чином у випадку, якщо від Замовника не надійде жодних претензій (на електронну адресу Виконавця або за контактними номерами телефонів, вказаних в п. 2.3 цього договору) протягом п'яти днів з моменту надання таких послуг.

4.6. В разі відмови Замовника від підписання як Акту, так і вмотивованої відмови, Акт вважатиметься підписаним, а виконані роботи (надані послуги) – прийнятими без претензій з боку Замовника, за наявності підпису лише Підрядника/Виконавця.

### **5. ГАРАНТІЇ ТА ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

5.1 Підрядник/Виконавець гарантує якість виконаних робіт (наданих послуг) та встановлює гарантійний термін на виконані роботи (надані послуги) протягом 6 (шести) місяців з моменту прийняття робіт (послуг) Замовником.

5.2. Підрядник/Виконавець несе відповідальність перед Замовником за якість та своєчасність надання послуг (виконання робіт).

5.3. **Звертаємо Вашу увагу**, що роботи (послуги), які проводяться за цим договором не є гарантійними зобов'язаннями продавця (імпортера) або виробника товару.

5.4. Підрядник/Виконавець не несуть відповідальність за дії Замовника, пов'язані з втручанням в систему (підключення додаткового обладнання, пристроїв доступу і т.д.) якщо таке втручання здійснено Замовником або третіми особами за завданням Замовника. Будь-які модернізації, розширення системи та інші дії, пов'язані зі зміною та/або конфігурацією встановленої системи допускаються лише в тому разі, якщо вони виконуються представниками Підрядника/Виконавця з подальшим відображенням таких дій в Актах здачі-приймання робіт (послуг). В іншому разі, вся система знімається з гарантійного обслуговування.

5.7. Підрядник/Виконавець використовує в роботі виключно ліцензійне програмне забезпечення.

5.8. Підрядник/Виконавець гарантує Замовнику відповідність матеріалів, які застосовуються при виконанні робіт (наданні послуг) вимогам якості, встановленими нормативно-правовими актами (ТУ, ГОСТ).

5.9. Підрядник/Виконавець гарантує Замовнику право на відмову від договору (повернення придбаного Пакету послуг) протягом 14 календарних днів з моменту придбання Пакету послуг лише за умови, що Замовник

не активував протягом зазначеного часу придбаний Пакет послуг та/або послуги, згідно такого Пакету послуг, не були надані Підрядником/ Виконавцем.

5.10.1. Пакет послуг повертається шляхом надання Замовником письмової заяви про відмову від даного договору в магазин, де був придбаний такий Пакет послуг.

5.11. Роботи, щодо яких внесена оплата, проводяться виключно в обсягах та на умовах, визначених відповідно до придбаного Пакету Послуг.

## **6. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ, СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ.**

### **ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ**

**6.1. Цей договір укладається (акцептується) шляхом оплати Замовником обраного Пакету Робіт (Послуг) та діє протягом 6 (шести) місяців з дати здійснення оплати Замовником, а в частині Пакету Онлайн підтримка ПК 12 місяців та в частині Пакетів Онлайн підтримка мобільного пристрою 12 місяців з дати здійснення оплати Замовником.**

6.2. Цей договір є змішаним та містить елементи договорів приєднання, публічного договору, договору про надання послуг та договору побутового підряду.

6.3. Замовник підтверджує, що він, до укладання цього договору, ознайомився з його умовами, що вони йому зрозумілі, та свідомо без примусу уклав цей договір.

6.4. Оферта (пропозиція на укладення цього договору) діє необмежено в часі з урахуванням умов, що викладені в цій оферті, поки Підрядник не припинить її дію або замінить цю пропозицію новою редакцією. Зміна умов пропозиції оферти не має наслідком зміни умов цього договору, якщо Замовник його уклав до введення в дію таких змін або її припинення.

6.5. Замовник не може пропонувати свої умови, а може лише приєднатися до запропонованої оферти.

6.6. Права та обов'язки Сторін визначаються даним договором та чинним законодавством України.

6.7. Дострокова відмова від цього договору та внесення змін до його умов можлива у випадках, передбачених чинним законодавством України.

6.8. Підрядник діє від свого імені, а щодо робіт (послуг), що виконуються Виконавцем - за дорученням Виконавця на підставі договору комісії.

6.9. Всі додатки до цього договору є його невід'ємною частиною.

**6.10. УВАГА! Приєднуючись до даного договору Замовник підтверджує, що він повністю усвідомлює всі умови даного договору та погоджується з ними.**

6.11. Більш детальну інформацію Замовник може дізнатися на сайті Підрядника [www.foxtrot.com.ua](http://www.foxtrot.com.ua), або за телефонами: 0-800-300-353 або 0-800-30-50-24.