

**ПУБЛІЧНА ОФЕРТА**  
**про надання інформаційно-консультаційних послуг Master911**

**Фізична особа-підприємець Федак Олег Богданович (ТМ «MASTER911»)**, іменується в подальшому – «СЕРВІС», який діє на підставі Виписки про державну реєстрацію №24160000000002419 від «01» квітня 2012 року, з однієї сторони,

**будь-яка фізична або юридична особа, що іменується в подальшому - «МАЙСТЕР»**, яка приймає (акцептує) цей Договір про надання інформаційно-консультаційних послуг (далі - «Договір») з другої сторони, разом іменовані - «СТОРОНИ», а по окремо як – «СТОРОНА» уклали цей Договір про наступне:

**ПРЕАМБУЛА**

1. Надана в даному документі інформація є офіційною пропозицією (публічною офертою) будь-якій особі укласти договір про надання інформаційно-консультаційних послуг. Зазначений Договір є публічним.
2. Договір встановлює загальні умови і порядок, відповідно до яких МАЙСТЕР отримує консультаційно-інформаційні послуги, а саме: доступ до інформації про замовлення (далі – «ЗАЯВКА») від громадянина (надалі – «КЛІЄНТ»), яка міститься на інформаційному ресурсі СЕРВІС (Master911).
3. МАЙСТЕР вважається таким, що прийняв умови Договору в повному обсязі, без будь-яких обмежень, застережень і винятків з моменту його акцептування. Внесення змін до цього Договору не є підставою для розірвання або відмови МАЙСТРА від використання послуг, які надаються СЕРВІСОМ.
4. Укладаючи Договір, МАЙСТЕР підтверджує, що цілком і повністю ознайомлений і згідний з його умовами.
5. Акцептування Договору це гарантія того, що МАЙСТЕР буде відповідально професійно відноситися до наданих клієнту послуг. договір забезпечує надійність та безпеку КЛІЄНТІВ від неперевіраних осіб (шахраїв).

**ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Послуги** – інформаційно-консультаційні послуги з надання інформації про замовлення розміщені на електронному ресурсі СЕРВІСУ, або зібрані СЕРВІСОМ у інший законний спосіб.

**Master911** – Торгова Марка СЕРВІСУ.

**Клієнт** – будь яка особа, яка здійснила замовлення побутових, господарських чи ремонтно-будівельних послуги через: сайт(-и) СЕРВІСУ, здійснила повторне звернення, звернення по рекомендації, або через інші рекламні кампанії.

**Заявка** – сформована відомість про замовлення Клієнтом побутових, господарських, ремонтно-будівельних або інших послуги.

**Атрибути Заявки** – ідентифікуюча інформацію про замовлення: номер телефону Клієнта, адреса виклику, бажаний час приїзду МАЙСТРА, короткий опис замовлення, вартість замовлення та інше.

**SMS** – текстове повідомлення, направлене СЕРВІСОМ за допомогою стільникового зв'язку, яке містить інформацію про Атрибути Заявки.

**Публічна оферта** – пропозиція СЕРВІСУ (викладено на сайті СЕРВІСУ), адресована невизначеному колу фізичних і юридичних осіб укласти цей Договір на викладених у ньому умовах.

**Менеджер** – працівник та/або довірена особа СЕРВІСУ, яка комунікує з Клієнтом та МАЙСТРОМ, надає усю необхідну інформацію для прийняття та виконання Заявки.

**Сайт СЕРВІСУ** – веб-сторінка в мережі інтернет за адресою: <https://master911.com.ua/>.

**Мобільний додаток СЕРВІСУ** - програмне забезпечення, призначене для користування за допомогою мобільного телефону, яке надає змогу МАЙСТРУ створити власний акаунт, слідкувати за своїм віртуальним рахунком, приймати заявки та користуватися іншими наявними у додатку функціями.

**Мобільний додаток** – додаток для мобільних пристроїв «Master911 Partners» для iOS, Android.

**Публічна оферта** – даний Договір, який породжує виникнення вказаних у ньому прав і обов'язків у Сторін при прийнятті МАЙСТРОМ його умов.

**Акцепт** - повне, безумовне і беззастережне прийняття МАЙСТРОМ умов Публічної оферти. Акцепт здійснюється шляхом проведення дій з реєстрації МАЙСТРА на Сайті СЕРВІСУ або шляхом внесення коштів на рахунок сервісу за прийняту Заявку. Публічна оферта вважається прийнятою МАЙСТРОМ після завершення процедури реєстрації на Сайті СЕРВІСУ або після сплати визначеного Договором платежу на користь СЕРВІСУ.

**Принципи СЕРВІСУ** – умови та правила, яких має дотримуватися МАЙСТЕР надаючи послуги за отриманими Заявками.

**Страховий внесок** – забезпечення відповідальності МАЙСТРА у формі суми коштів, яка вноситься МАЙСТРОМ на рахунок СЕРВІСУ, та є гарантією його фінансової відповідальності перед Клієнтом за можливі рекламації.

**Рекламація** — претензія, яка пред'являється Клієнтом або СЕРВІСОМ у зв'язку з невідповідністю якості чи кількості наданих послуг МАЙСТРОМ згідно прийнятої Заявки, або у випадку настання негативних наслідків спричинених діями МАЙСТРА при виконанні Заявки.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За умовами даного Договору СЕРВІС надає МАЙСТРУ інформаційно-консультаційні послуги, які полягають у передачі МАЙСТРУ зібраної СЕРВІСОМ інформації про Заявку Клієнта, а МАЙСТЕР приймає таку та вносить визначену цим Договором плату.

1.2. Інформація, яка надається МАЙСТРУ пов'язана виключно з предметом Договору і може включати в себе Атрибути Заявки та інші відомості, які стосуються, зокрема та не лише, Заявки, Клієнта та необхідна для належного виконання СТОРОНАМИ умов цього Договору.

1.3. Передача інформації СЕРВІСОМ МАЙСТРУ за цим Договором не є послугами зв'язку. Для здійснення передачі інформації в рамках цього Договору СТОРОНИ за власний рахунок залучають третіх осіб, які надають послуги зв'язку.

1.4. Інформація, яка надається СЕРВІСОМ і пов'язана з наданням побутових, господарських та інших послуг, містить: відомості про наявність актуальних Заявок та Атрибути Заявки.

1.5. Повним і безумовним прийняттям умов цієї Публічної оферти тобто її акцептом у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України є факт здійснення МАЙСТРОМ реєстрації на сайті СЕРВІСУ, мобільному додатку СЕРВІСУ або факт проведення оплати коштів на рахунок СЕРВІСУ.

1.5.1. Під час реєстрації МАЙСТЕР вводить свої особисті ідентифікуючі дані та підтверджує прийняття Публічної оферти, акцептує її. Без акцепту цієї Публічної оферти МАЙСТЕР не може зареєструватися на сайті СЕРВІСУ чи мобільному додатку СЕРВІСУ та отримувати Послуги визначені цим Договором.

1.5.2. Щоб провести оплату МАЙСТЕР має надати Менеджеру СЕРВІСУ усю необхідну ідентифікуючу інформацію, в т.ч. копії документів, за необхідності. Отже надаючи Менеджеру ідентифікуючі дані про себе, приймаючи Заявку та вносячи платіж на рахунок СЕРВІСУ, Майстер підтверджує прийняття Публічної оферти та акцептує її.

1.6. Момент акцепту цієї Публічної оферти вважається моментом укладання цього Договору. Договір, укладений за допомогою акцепту Публічної оферти, є чинним та має юридичну силу у відповідності зі статтею 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним договору підписаному сторонами у паперовій формі.

## 2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Клієнт маючи намір отримати відповідні побутові, господарські чи ремонтно-будівельні послуги формує Заявку на Сайті СЕРВІСУ або за допомогою телефону СЕРВІСУ, спілкуючись з Менеджером СЕРВІСУ.

2.2. Менеджер СЕРВІСУ, враховуючи фахові навички МАЙСТРА, його місце розташування, факт можливого внесення Страхового внеску, передає МАЙСТРУ інформацію про наявну Заявку.

2.2. Інформація передається попередньо в телефонній розмові шляхом інформування МАЙСТРА про Атрибути Заявки. В телефонній розмові МАЙСТЕР на свій розсуд вирішує питання приймати чи відмовитися від Заявки запропонованої СЕРВІСОМ.

2.3. У разі прийняття Заявки, МАЙСТРУ направляється SMS - повідомлення з Атрибутами Заявки. В момент надходження на мобільний номер МАЙСТРА даного SMS, Заявка вважається прийнятою.

2.4. Приймавши Заявку, МАЙСТЕР зобов'язується впродовж 10 хвилин після отримання SMS з Атрибутами Заявки зв'язатися з Клієнтом, узгодити дату та час візиту, а при необхідності і інші дані.

2.5. Приймавши заявку у МАЙСТРА виникає обов'язок дотримуватися принципів СЕРВІСУ, а саме:

2.5.1. Своєчасно, сумлінно та якісно надати свої професійні послуги.

2.5.2. Поважати Клієнта, дослухатися до його прохань, зауважень та побажань.

2.5.3. Надавати Клієнту повну, правдиву та кваліфіковану інформацію про послугу яка ним замовлена та про можливі наслідки, які настають після її виконання.

2.5.4. Своєчасну здійснювати оплату, відповідно до умов цього Договору.

2.5.5. Заборонено:

- бути у нетверезому стані або з похмілля;
- спізнюватися на виклик по прийнятій Заявці;

- надавати та вказувати не правдиву інформації по роботі чи вартості Заявки;
- бути не охайним та взутим заходити в помешкання Клієнта.

2.5.6. Повідомляти СЕРВІС про вартість своїх послуг з похибкою 20-30%.

2.6. Якість надання послуг МАЙСТРОМ має бути не нижчою за рамки визначені Принципами СЕРВІСУ.

2.7. Гарантійний строк за надані послуги МАЙСТЕР встановлює самостійно в залежності від того які послуги ним надавалися.

2.8. Надаючи послуги та/або виконуючи роботи, підписуючи акти, отримуючи кошти та вчиняючи інші дії по прийнятих Заявках, МАЙСТЕР діє самостійно, на власний розсуд та за власну відповідальність. МАЙСТЕР не є працівником СЕРВІСУ та на нього не розповсюджується штатний розпис, умови праці, трудовий режим та інші умови, які визначені для працівників СЕРВІСУ. МАЙСТЕР самостійно сплачує за себе податки та збори передбачені законодавством України.

### **3. ОБОВ'ЯЗКИ І ПРАВА СТОРІН**

#### **3.1. Обов'язки СЕРВІСУ:**

3.1.1. Надавати МАЙСТРУ Заявки, у відповідності до фахових навичок МАЙСТРА.

3.1.2. Здійснювати рекламну кампанію в засобах масової інформації, мережі інтернет, інших рекламних напрямках, підтримувати серед населення імідж доступної, професійної структури;

3.1.3. Передавати МАЙСТРОВІ повторні Заявки від Клієнтів, яких він раніше обслуговував, тим самим створюючи для майстра особисту базу Клієнтів.

3.1.4. Надати можливість використання Торгової Марки MASTER911 для товарів чи послуг СЕРВІСУ, а саме, надати на вимогу МАЙСТРА інформаційні, рекламні матеріали, чеки та інші брендовані атрибути.

3.1.5. Вести облік Клієнтів та оновлювати їх базу.

3.1.6. Надавати МАЙСТРУ інформацію, одержану шляхом її набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України щодо Клієнтів, які недобросовісно поведуться з СЕРВІСОМ.

3.1.7. Надавати інформацію про Клієнтів та партнерів, які мають право на знижки СЕРВІСУ.

3.1.8. Повідомляти МАЙСТРА про скарги та проблемні ситуації, які пов'язані з його роботою, залучати МАЙСТРА до розв'язання проблемних ситуацій.

3.1.9. Відшкодовувати Клієнту збитки чи шкоду завдану МАЙСТРОМ, яким внесено забезпечувальний вклад у визначених Договором розмірах, відповідно до Розділу 7 цього Договору.

3.1.10. Повідомляти МАЙСТРА про подяки, які надійшли від Клієнтів і пов'язані з його роботою.

3.1.11. Інформувати МАЙСТРА про новини, акції, нові послуги СЕРВІСУ.

#### **3.2. Права СЕРВІСУ:**

3.2.1. Вимагати від МАЙСТРА своєчасну оплату наданих послуг за цим Договором;

3.2.2. Вимагати від МАЙСТРА дотримання Принципів СЕРВІСУ.

3.2.3. Вимагати від МАЙСТРА надання фахових послуг за цінами вказаними в Каталогі послуг (Додаток №2), надання знижок Клієнтам, які володіють дисконтною картою MASTER911 (3-10%).

3.2.4. Вести облік переданих МАЙСТРУ Заявок, контролювати відповідність якості фахових послуг, які надаються МАЙСТРОМ, в т.ч. за Принципами СЕРВІСУ.

3.2.5. У разі наявності у МАЙСТРА більше 20% невиконаних Заявок, тимчасово зупинити надання Заявок.

3.2.6. У разі невиконання або неналежного виконання МАЙСТРОМ умов цього Договору, тимчасово зупинити надання Заявок та вимагати від МАЙСТРА усунення порушень.

3.2.7. Розірвати Договір в односторонньому порядку у разі порушення МАЙСТРОМ умов даного Договору.

3.2.8. Запрошувати МАЙСТРА до участі в інших комерційних проектах компанії.

3.2.9. Вимагати дотримання МАЙСТРОМ належного рівня обслуговування Клієнтів.

#### **3.3. Обов'язки МАЙСТРА:**

3.3.1. Надати достовірну інформацію про послуги, які надаються МАЙСТРОМ. В разі змін (розширення, звуження) переліку послуг, своєчасно інформувати СЕРВІС.

3.3.2. Завчасно, не пізніше, ніж за 1 годину сповіщати СЕРВІС про неможливість надання своїх фахових послуг.

3.3.3. Виконувати всі прийняті МАЙСТРОМ Заявки.

3.3.4. Дотримуватися правил і Принципів СЕРВІСУ.

3.3.5. Надавати СЕРВІСУ запитувану інформацію, пов'язану з виконанням умов цього Договору, об'єму та вартості робіт, строку гарантії.

3.3.5. Самостійно повідомляти СЕРВІС про невідповідність послугам МАЙСТРА пропонованої СЕРВІСОМ Заявки.

3.3.7. Не приймати Заявки які не відповідають послугам (навичкам) МАЙСТРА.

- 3.3.8. Підтверджувати якість своїх робіт/послуг особистою гарантією, яка не має бути меншою ніж \_\_\_\_\_.
- 3.3.9. Завчасно сповіщати СЕРВІС про перенесення строків виконання зобов'язань перед Клієнтом.
- 3.3.10. Не приймати Заявку яка не відповідає фаховим навичкам МАЙСТРА, а у випадку прийняття такої повідомити СЕРВІС про це впродовж 30 хвилин від часу прийняття Заявки.
- 3.3.11. Сповіщати СЕРВІС про усі майнові та немайнові відносини з Клієнтом пов'язані з умовами Договору та ті що виникають з прийнятої Заявки.
- 3.3.12. Виконувати прийняту Заявку особисто. Не передавати Заявку іншим МАЙСТРАМ чи третім особам без погодження із СЕРВІСОМ.
- 3.3.13. Виконувати роботи в межах цінових рамок, які встановлені в Каталозі послуг (Додаток №2). Клієнтам, які мають дисконтну картку СЕРВІСУ надавати 3-10% знижку на надані фахові послуги.
- 3.3.14. Відшкодовувати Клієнту вартість гарантійних виплат та вартість понесених адміністративних витрат, нести повну відповідальність перед Клієнтами за якість наданих послуг під торговою маркою MASTER911.
- 3.3.15. Своєчасно і в повному обсязі оплачувати СЕРВІСУ надані ним інформаційно-консультаційні послуги.
- 3.3.16. Для ідентифікування платежу МАЙСТЕР зобов'язується повідомляти СЕРВІС про здійснений ним платіж засобами телефонного зв'язку або за допомогою Мобільного додатку.
- 3.3.17. Вести свою діяльність у відповідності із чинним законодавством. Мати відповідні дозволи і ліцензії на надання професійних фахових послуг.
- 3.3.18. МАЙСТЕР не має права повідомляти Клієнту розмір вартості Послуг СЕРВІСУ, також МАЙСТЕР не вправі додавати розмір вартості Послуг СЕРВІСУ до вартості наданих ним послуг, до вартості вказаній у Заявці.

#### **Права МАЙСТРА:**

- 3.4.1. Звертатися до СЕРВІСУ з питаннями та отримувати від СЕРВІСУ необхідні роз'яснення, що становлять предмет цього Договору.
- 3.4.2. Користуватися інформацією яку надає СЕРВІС.
- 3.4.3. В порядку визначеному умовами даного Договору призупиняти або відновлювати співпрацю із СЕРВІСОМ.
- 3.4.4. Використовувати ресурс СЕРВІСУ для власного професійного розвитку.
- 3.4.5. Вносити пропозиції щодо покращення діяльності СЕРВІСУ.
- 3.4.6. Забезпечити свою відповідальність перед Клієнтом по виконанню прийнятих Заявок у відповідності до Розділу 7 цього Договору.

#### **4. УМОВИ ТА СПОСОБИ ОПЛАТИ**

- 4.1. Вартість інформаційно-консультаційні послуги, які надаються СЕРВІСОМ, сплачується МАЙСТРОМ шляхом післяплати або шляхом передоплати.
- 4.2. Оплата Послуг СЕРВІСУ здійснюється МАЙСТРОМ через платіжні термінали або шляхом безготівкового перерахування коштів на банківський рахунок СЕРВІСУ.
- 4.3. Всі платежі які проведені МАЙСТРОМ за надані СЕРВІСОМ Послуги мають бути підтверджені квитанцією або платіжним дорученням з відміткою банківської установи про проведення платежу.
- 4.4. Усі розрахункові документи, документи, що підтверджують факт оплати, МАЙСТЕР зобов'язаний зберігати. У випадку їх відсутності оплата може бути не зарахована.
- 4.5. У випадку якщо дата оплати припадає на вихідний чи святковий день, датою, коли майстер повинен здійснити оплату/платіж, вважається день який передує святковому або вихідному дню. В будь якому випадку, датою оплати вважається день зарахування коштів на рахунок СЕРВІСУ.
- 4.6. При проведенні платежів на рахунок СЕРВІСУ, МАЙСТРУ автоматично створюється віртуальний рахунок, який відображає цифровий еквівалент сум коштів, які сплачені або заборговані МАЙСТРОМ перед СЕРВІСОМ. При цьому, даний рахунок не є банківський рахунком, та створюється виключно для обліку платежів та відображення віртуального балансу. Доступ до віртуального рахунку можливий лише через мобільний додаток СЕРВІСУ.
- 4.7. Оплата за отримані Послуги від СЕРВІСУ здійснюється МАЙСТРОМ у формі післяплати за умови отримання від СЕРВІСУ впродовж одного тижня не більше 3 (трьох) Заявок. При цьому, кількості отриманих Заявок у тиждень розраховується, як сума Заявок отриманих впродовж одного місяця розділена на кількість повних тижнів у місяці.

4.7.1. Розмір платежу, який сплачується у формі післяплати, становить суму коштів визначену згідно тарифної сітки викладеної у Додатку №1 до даного Договору.

4.7.2. Оплата проводиться у день виконання прийнятої Заявки.

4.8. Оплата за отримані Послуги від СЕРВІСУ здійснюється МАЙСТРОМ у формі передоплати за умови отримання від СЕРВІСУ впродовж одного тижня більше 3 (трьох) Заявок. При цьому, кількості отриманих Заявок у тиждень розраховується, як сума Заявок отриманих впродовж одного місяця розділена на кількість повних тижнів у місяці.

У випадку отримання у тиждень більше трьох Заявок, у МАЙСТРА змінюється форма оплати за отримані від СЕРВІСУ Послуги з післяплати на передоплату.

4.8.1. Передоплата Послуг СЕРВІСУ передбачає внесення МАЙСТРОМ на рахунок СЕРВІСУ суми коштів у розмірі не менше \_\_\_\_\_. Дана сума коштів відображається у віртуальному рахунку МАЙСТРА та дає йому змогу обирати (приймати) ті Заявки, оплата за виконання яких покривається внесеною сумою коштів.

4.8.2. При прийнятті МАЙСТРОМ Заявки на його віртуальному рахунку блокується сума коштів, яка сплачується СЕРВІСУ згідно тарифної сітки викладеної у Додатку №1 до Договору при виконанні Заявки Майстром. У випадку виконання МАЙСТРОМ цієї Заявки, заблокована сума коштів списується в користь СЕРВІСУ, відповідно баланс віртуального рахунку МАЙСТРА зменшується. Кошти також списуються у випадку невиконання Майстром Заявки, яке спричинене недотриманням МАЙСТРОМ умов даного Договору, зокрема та не лише, з причин неналежної поведінки МАЙСТРА, надання неякісних послуг, тощо. У випадку невиконання Заявки з вини Клієнта, заблоковані кошти повертаються МАЙСТРУ, тобто відображаються на віртуальному рахунку у загальному балансі.

4.8.3. Списання заблокованих коштів здійснюється у день виконання прийнятої Заявки.

4.8.4. У випадку нездійснення передоплата (не поповнення віртуального рахунку) МАЙСТРУ не надаються Заявки.

4.8.5. Для отримання Заявки МАЙСТЕР зобов'язаний щомісячно поповнювати свій баланс на віртуальному рахунку, у спосіб та розмір, який визначено у п.п. 4.8.1. Договору.

4.9. Дата виконання Заявки може підтверджуватися в один з способів: усно МАЙСТРОМ або Клієнтом; датою вказаною в Акті наданих послуг підписаного Клієнтом.

## **5. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ І ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ**

5.1. Цей Договір укладено на невизначений термін.

5.2. Договір вступає в дію з моменту його акцепту МАЙСТРОМ.

5.3. Договір може бути розірваний в односторонньому порядку або за взаємною згодою обох СТОРІН.

5.4. СЕРВІС має право в односторонньому порядку змінювати або оновлювати умови даного Договору в будь який час, без будь якого погодження з МАЙСТРОМ.

5.5. Всі зміни в цьому Договорі, нова редакція Договору вступають в силу з моменту їх опублікування на сайті СЕРВІСУ.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. Будь які спори, що виникають протягом дії даного Договору або є пов'язаних з ним, вирішуються СТОРОНАМИ шляхом переговорів.

6.2. Якщо спір не врегульовано шляхом переговорів, СТОРОНИ вирішують спір у судовому порядку за місцем знаходження СЕРВІСУ. Строк позовної давності по спорах чи нарахуваннях які виникають за даним договором становить 3 роки.

6.3. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань, положень або умов цього Договору СТОРОНИ несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України, якщо інше не передбачено цим Договором.

6.4. У випадку передачі МАЙСТРОМ сторонній (-им) юридичній (-им) чи фізичній (-им) особі (-ам) інформації, що може призвести, або призвела до фінансових збитків, або яка зашкодила репутації СЕРВІСУ, без узгодження з СЕРВІСОМ, МАЙСТЕР сплачує штраф у розмірі сумарної вартості отриманих інформаційних послуг за останні 1 (один) місяць, а СЕРВІС має право одночасно розірвати цей Договір шляхом односторонньої відмови від нього.

6.5. У випадку несвоєчасного або неналежного виконання СЕРВІСОМ своїх обов'язків за цим Договором, МАЙСТЕР не несе відповідальності за неналежне або несвоєчасне надання фахових послуг.

6.6. У разі, якщо МАЙСТЕР не здійснює своєчасно будь-які платежі за даним Договором, МАЙСТЕР сплачує на користь СЕРВІСУ пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного Банку України від простроченої суми за кожен день прострочення.

6.7. У випадку невиконання або неналежного виконання МАЙСТРОМ умов цього Договору, МАЙСТЕР сплачує штраф на користь СЕРВІСУ у розмірі подвійної суми вартості отриманих Заявок від СЕРВІСУ за останній місяць. Штраф нараховується за кожен день невиконання відповідної умови Договору.

6.8. У разі, якщо МАЙСТЕР порушує свої зобов'язання по здійсненню платежів за Договором, СЕРВІС має право без попередження припинити надання послуг за даним Договором.

6.9. Припинення надання послуг СЕРВІСОМ з причин порушення МАЙСТРОМ умов Договору, не звільняє МАЙСТРА від виконання зобов'язань по оплаті отриманих Послуг, щодо яких виник борг перед СЕРВІСОМ, а також оплати пені та штрафу.

6.10. У разі припинення надання МАЙСТРУ Послуг, останній для їх відновлення зобов'язаний виконати дії або усунути недоліки які призвели до припинення надання Послуг. У разі небажання МАЙСТРОМ відновити надання Послуг протягом 5 (п'яти) календарних днів з дати припинення надання Послуг, СЕРВІС має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку.

6.11. У разі відмови МАЙСТРА (без вагомій причини) прийняти Заявку, яка відповідає його фаховим послугам, СЕРВІС застосовує такі заходи впливу:

- перші три відміни - попередження;
- четверта відміна – розмір оплати визначений у Розділі 4 Договору, збільшується на 50%;
- п'ята відміна і більше - Договір може бути розірваний в односторонньому порядку.

6.12. Якщо МАЙСТЕР завищує вартість фахових послуг по виконанню Заявки, СЕРВІС враховуючи задекларовані ціни в Каталозі послуг (Додаток №2), має право стягнути з МАЙСТРА штраф у розмірі, який перевищує вартість Заявки.

6.13. Всі скарги та претензії, які виникають в будь-якому відношенні за наданими послугами щодо Заявки, виконання якої забезпечує МАЙСТЕР за допомогою сервісної (інформаційної) підтримки СЕРВІСУ, приймаються і розглядаються СТОРОНАМИ. У разі, якщо після розгляду скарг і претензій Клієнта виявиться, що МАЙСТЕР є винним стосовно якості наданих фахових послуг, в цьому випадку МАЙСТЕР несе повну відповідальність за порушення якості наданих послуг по виконанню Заявки, які виникли з його вини.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД КЛІЄНТОМ ТА ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

7.1. МАЙСТЕР несе особисту відповідальність перед Клієнтом за надані послуги та за наслідки, які вони спричинили. При цьому, СЕРВІС виступає посередником та третьою стороною у вирішенні спорів, які можуть виникнути між МАЙСТРОМ та Клієнтом. СЕРВІС залишає за собою право визнати дії МАЙСТРА винними, при наданні Клієнтом достатньої кількості доказів, та зобов'язати МАЙСТРА за власний рахунок усунути недоліки або компенсувати їх вартість. СЕРВІС вправі самостійно сплатити на користь Клієнта фінансову компенсацію за збитки завдані МАЙСТРОМ лише у випадку якщо МАЙСТЕР забезпечив свою відповідальність у відповідності до цього Розділу Договору.

7.2. МАЙСТЕР вправі забезпечити свою відповідальність перед Клієнтом по виконанню прийнятих Заявок.

7.3. Забезпечення відповідальності здійснюється шляхом внесення коштів на рахунок СЕРВІСУ, які вважаються Страховим внеском. СЕРВІС з отриманих від МАЙСТРІВ Страхових внесків формує Фонд забезпечення відповідальності, сума коштів якого використовується для покриття можливих збитків завданих МАЙСТРОМ Клієнту при виконанні Заявки чи тих, які наступили після виконання Заявки та виникають чи безпосередньо пов'язані з діями вчиненими МАЙСТРОМ при виконанні такої Заявки.

7.3. Страховий внесок становить суму коштів у розмірі 500,00 грн. та сплачується МАЙСТРОМ на користь СЕРВІСУ.

7.4. Страховий внесок дає змогу покрити доведені збитки, завдані МАЙСТРОМ Клієнту на суму до 1000,00 грн.

7.5. Страховий внесок є неперворотним внеском.

7.6. Забезпечення своєї відповідальності дає змогу отримувати Заявки, які передбачають фінансову гарантію відповідальності, а відтак мають вищий фінансовий показник.

7.7. Страховий внесок не є страховим платежем в розумінні Закону України «Про страхування», СЕРВІС не надає послуг страхування та не являється страховиком, а МАЙСТЕР вносячи вказаний внесок у цьому Розділі не є застрахованою особою. Усі кошти внесені у відповідності до цього Розділу є фінансовою гарантією належного виконання МАЙСТРОМ прийнятої заявки та покриття завданих збитків.

## **8. ФОРС-МАЖОР**

- 8.1. Жодна зі СТОРІН не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків, якщо таке невиконання або неналежне виконання викликано настанням обставин форс-мажору.
- 8.2. До форс-мажору, зокрема, але не обмежуючись тільки цим, відносяться: (1) пожежа, повінь, землетрус, вибух, шторм, зсув, епідемія та інші природні явища і стихійні лиха; (2) також військові дії, страйки, збої в роботі платіжних систем, прийняття органом державної влади або місцевого самоврядування рішення, яке зробило неможливим належне виконання цього Договору тощо.
- 8.3. Якщо будь-яка з перерахованих у цьому Розділі Договору обставин безпосередньо вплинула на строк виконання зобов'язання, то цей строк пропорційно зупиняється на час дії відповідної непереборної сили та продовжується після її усунення.
- 8.4. СТОРОНА, у якій виникли форс-мажорні обставини, зобов'язана негайно, проте не пізніше 1 години з моменту настання форс-мажору, а для СЕРВІСУ – 1 місяця, повідомити іншу СТОРОНУ про настання обставин форс-мажору, передбачуваний термін дії таких обставин.
- 8.5. У випадку неповідомлення або несвоєчасного повідомлення СТОРОНА, яка не може виконати свої обов'язки, не вправі посилатися у своє виправдання на дію обставин непереборної сили.
- 8.6. Належним доказом факту виникнення та тривалості обставин непереборної сили вважається документ, виданий торгово-промисловою палатою або іншим компетентним органом чи організацією уповноваженим встановлювати такі факти.
- 8.7. Сторони дійшли згоди, якщо тривалість обставин непереборної сили становить більше 1 (одного) місяця, то Договір може бути розірвано в односторонньому порядку.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

- 9.1. МАЙСТЕР, приймаючи умови даного Договору, надає свою згоду відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.10 № 2297-VI (далі - «Закон») на включення, збирання, обробку, зберігання СЕРВІСОМ його персональних даних і підтверджує, що, даючи таку згоду, він діє по своїй волі і в своїх інтересах. Згода поширюється на наступну інформацію: прізвище, ім'я та по батькові, номер телефону, електронна адреса, дата народження, серія і номер паспорта, паспортні дані, дані щодо місця проживання, дані щодо місця здійснення господарської діяльності та інші персональні дані, що стосується МАЙСТРА, а також наступні персональні дані, надані МАЙСТРА як при заповненні реєстраційної форми, так і при заповненні свого профілю; файли cookie; IP-адреси; параметри і настройки інтернет-браузерів. Згода на обробку персональних даних надається МАЙСТРОМ з метою виконання даного Договору для здійснення будь-яких дій стосовно персональних даних.
- 9.2. Обробка персональних даних здійснюється СЕРВІСОМ наступними способами: обробка персональних даних з використанням засобів автоматизації. При обробці персональних даних СЕРВІС не обмежений в застосуванні способів їх обробки.
- 9.3. Персональні дані, надані МАЙСТРОМ, будуть доступні співробітникам СЕРВІСУ. СЕРВІС не продає та залишається поза передачею персональних даних, не розголошує персональні дані третім особам без попередньої згоди МАЙСТРА за винятком випадків, передбачених цим Договором, Положенням про конфіденційність, законодавством України. Зокрема, СЕРВІС передає персональні дані МАЙСТРА Клієнту з метою виконання замовлень, прийнятих до виконання МАЙСТРОМ. СЕРВІС може використовувати послуги третіх осіб для обробки персональних даних МАЙСТРА. Дана обробка здійснюється з різними цілями, наприклад, для розсилки інформаційних матеріалів. Незалежні постачальники послуг погоджуються з обов'язковим дотриманням конфіденційності і не мають права використовувати персональні дані МАЙСТРА для інших цілей.
- 9.4. Дозвіл МАЙСТРА на обробку персональних даних діє протягом усього терміну дії Договору та впродовж припинення надання СЕРВІСОМ Послуг. Також укладанням даного Договору МАЙСТРОМ підтверджує, що обсяг прав СЕРВІСУ як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» їй відомий і зрозумілий.
- 9.5. Питання стосовно передачі, використання і захисту персональних даних МАЙСТРА регулюються окремим Положенням про конфіденційність, яке розміщується на сайті СЕРВІСУ та в Мобільному додатку.

## **10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 10.1. Цей Договір знаходиться у вільному доступі на Сайті СЕРВІСУ і у Мобільному додатку. Договір набуває чинності для СЕРВУ з моменту його публікації на Сайті СЕРВІСУ і у Мобільному додатку, для МАЙСТРА - з моменту його акцепту.
- 10.2 Договір може бути укладений з будь-якою особою, яка володіє необхідною право та дієздатністю.

- 10.3. Місцем укладення цього Договору визнається місце знаходження СЕРВІСУ.
- 10.4. База даних, яка формується в результаті надання послуг СЕРВІСОМ, є виключною власністю СЕРВІСУ, і МАЙСТЕР не має на неї жодних прав або повноважень, в тому числі щодо реєстрації бази даних відповідно до чинного законодавства України.
- 10.5. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.
- 10.6. МАЙСТЕР не вправі передавати (переуступати, продавати чи відчужувати у інший спосіб) свої права та обов'язки за цим Договором. СЕРВІС вправі уступити свої права та обов'язки за цим договором у будь який спосіб без згоди та повідомлення МАЙСТРА. Уступка прав та обов'язків СЕРВІСУ не припиняє прав і обов'язків МАЙСТРА за цим Договором.
- 10.7. Цей Договір не встановлює ніяких інших правовідносин (в тому числі трудових відносин) між СЕРВІСОМ і МАЙСТРОМ, і / або з будь-якими третіми особами, ніж встановлено даним Договором.
- 10.8. Сторони зобов'язуються не розголошувати умови Договору, за винятком випадків, передбачених законодавством України.
- 10.9. Якщо будь яке положення або умова цього Договору будуть оголошені недійсними або не забезпеченими позовною давністю, всі інші положення та умови залишаються дійсними і забезпеченими позовною давністю. Всі недійсні або не забезпечені позовної давністю положення повинні бути змінені таким чином, щоб бути дійсними, забезпеченими позовною давністю і відображати наміри СТОРІН. Такі зміни здійснюються СЕРВІСОМ в односторонньому порядку.
- 10.10. У разі, якщо протягом 6 місяців з моменту здійснення останньої оплати Послуг МАЙСТЕР не здійснив більше оплат, цей Договір вважається таким, що втратив свою силу.
- 10.11. СТОРОНИ повинні повідомляти одна одну про зміни своїх реквізитів, номерів телефонів, електронних адрес, у одноденний термін із дня виникнення відповідних змін, а зміна фізичної адрес перебування (населений пункт), повідомляти заздалегідь за 7 (сім) днів до переїзду.
- 10.12. СЕРВІС вправі створити додатки до даного Договору, які будуть являтися його невід'ємними частинами та нестимуть права та обов'язки для обох СТОРІН.
- 10.13. Додатки до даного Договору є його складовою частиною.



**Додаток №1**  
**до Договору про надання інформаційно-консультаційних послуг Master911**

**Перелік та вартість послуг, що підлягають оплаті**

**1. Інформаційні послуги**

Інформація щодо потреб громадян в побутових, господарських, ремонтно-будівельних послуг та інших послугах, які надходить до баз даних Master911, надається МАЙСТРУ на його усний запит шляхом повідомлення через засоби мобільного або електронного зв'язку.  
МАЙСТЕР зобов'язується оплачувати винагороду СЕРВІСУ в наступному розмірі:

НАЗВА ПОСЛУГИ	УМОВИ ВИНАГОРОДИ	
	% від вартості наданих послуг	ВАРТІСТЬ ВИНАГОРОДИ
Послуги по котлах	20%	не менше 100 грн.
Послуги по колонках	20%	не менше 80 грн.
Послуги по бойлерах	20%	не менше 80 грн.
Послуги по плитах та духовках	20%	не менше 80 грн.
Послуги по пральних машинах	20%	не менше 100 грн.
Послуги по холодильниках	20%	не менше 100 грн.
Не основні послуги, які не передбачені СЕРВІСОМ	20%	не менше 100 грн.
Діагностика (якщо майстер не робив ремонтних / пусконаладочних / монтажних / очисних робіт)	-	70 грн.

Для отримання контактного номеру телефону КЛІЄНТА за згодою МАЙСТРА списується оплата в розмірі 15 грн. за відкритий контактний номер телефону ЗАЯВКИ. Це додатково стимулює МАЙСТРА відповідально відноситися до отриманої ЗАЯВКИ та прикладати зусилля для успішної домовленості з КЛІЄНТОМ.

Дана оплата повертається МАЙСТРУ одразу після зарахування винагороди за успішно виконану ЗАЯВКУ.

У випадку якщо МАЙСТЕР (по вині КЛІЄНТА) відмовився від надання послуг, а саме через те що:

- клієнту не актуально;
- клієнт грубіянив;
- клієнт не відповідав на дзвінки МАЙСТРА;
- клієнт не пустив у помешкання де необхідно було надати послуги;
- або у випадку, якщо на заваді виконанню МАЙСТРА своїх зобов'язань згідно умов даного Договору сталися форст-мажорні обставини передбачені розділом 8 даного Договору,

то в такому випадку МАЙСТЕР зобов'язаний невідкладно звернутися у СЕРВІС та повідомити про неможливість виконання ЗАЯВКИ, та обов'язково назвати достовірну причину через, що відбулася дана відмова. СЕРВІС на протязі 5 робочих днів від дати отримання даного звернення перевіряє (розглядає) надану МАЙСТРОМ інформацію і в разі достовірності СЕРВІС здійснює повертає заморожених коштів на користь МАЙСТРА.

Якщо на протязі 5 робочих днів СЕРВІС виявить, що надана інформація МАЙСТРОМ є недостовірною, то СЕРВІС залишає за собою право відмовити МАЙСТРУ у поверненні заморожених коштів.

МАЙСТЕР має право один раз на тиждень здійснити безоплатну відмову, якщо відмова від даної Заявки не шкодить СЕРВІСУ та не порушує умов даного Договору.

МАЙСТЕР зобов'язується оплачувати:

- компенсації в розмірі еквівалентному сумі повернених СЕРВІСОМ коштів КЛІЄНТОВІ за неякісно виконану роботу та вартості понесених адміністративних витрат.

## **2. Консультаційні послуги**

Надання усних та письмових роз'яснень з питань, які стосуються потреб громадян в побутових, господарських, освітніх та інших послугах; нормативних документів, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, які займаються наданням відповідних послуг в (за окремим письмовим зверненням Майстра), а також проведення інформаційно-консультативних семінарів.

Обсяги надання консультаційних Послуг залежать від потреб МАЙСТРА та надаються виключно за його окремим письмовим зверненням. Вартість консультаційних послуг та послуг з організації та проведення семінарів встановлюється окремими протоколами договірних цін (додатковою угодою) та підлягає попередній оплаті МАЙСТРОМ.



