

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

на надання дистанційних консультаційних послуг сервісної підтримки
м. Одеса

Дата розміщення: «9» березня 2026 року

Цей документ є офіційною публічною пропозицією (офертою) компанії **ТОВ «Станкосервіс-Юг»** (далі — Компанія), яка надає право ФОП Білоус М.В. (надалі – «Виконавець»), що є офіційним партнером Компанії та здійснює діяльність під брендом «ІнСтанкоСервіс», надавати послуги третій стороні (далі - Замовнику), для чого сторони визнають умови та обов'язки за цим договором публічної оферти, про надання дистанційних консультаційних послуг сервісної підтримки на викладених нижче умовах.

Компанія має право надати технічну підтримку та інформацію Виконавцю стосовно виготовленого та відвантаженого обладнання Замовнику, для виконання умов цієї Оферти Виконавцем.

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України цей документ є публічною офертою, щодо прийняття та згоди з умовами цієї Оферти Замовником, що розташовані на сайті instankoservis.ua за посиланням instankoservis.ua/publicoferta/publicoferta.pdf.

1.2. Акцептом цієї оферти вважається повна передплата Замовником відповідного пакета сервісної підтримки (що зазначається у призначенні платежу) або направлення письмового запиту на електронну адресу service@instankoservis.ua з подальшою оплатою виставленого рахунку.

1.3. Договір вважається укладеним з моменту зарахування коштів на рахунок Виконавця.

1.4. Факт звернення за технічною консультацією, направлення письмового запиту (на електронну пошту), оплати рахунку або отримання консультації підтверджує, що Замовник:

- ознайомився з умовами оферти;
- повністю їх зрозумів;
- беззастережно прийняв усі умови;
- погоджується, що Компанія не відповідає за виконання обов'язків Виконавця за даним договором публічної оферти.

2. Предмет договору

2.1. Виконавець з урахуванням наявного досвіду та отримуючи постійну інформаційну підтримку Компанії, надає дистанційно Замовнику платні технічні-консультаційні послуги з обслуговування та сервісної підтримки обладнання.

2.2. Послуги мають виключно інформаційно-консультаційний характер та не є:

- виконанням робіт;
- ремонтом;
- гарантійним або післягарантійним обслуговуванням;
- технічним втручанням в обладнання.

2.3. Надання технічних-консультацій Виконавцем на адресу Замовника не гарантує усунення несправностей обладнання та/або досягнення конкретного технічного результату.

3. Пакети сервісної підтримки та їх розшифровка.

3.1. Пакет дистанційної сервісної підтримки «Оптимальний».

Вартість послуг визначається відповідно до умов надання технічних-консультацій та дати замовлення і може відрізнятися від зазначеної у цій Оферті. На момент публікації, вартість

зазначеного пакету складає: 4800,00 гривень.

Строк дії пакету «Оптимальний» складає 12 календарних місяців з моменту зарахування коштів на банківський рахунок Виконавця.

Пакет включає необмежену кількість звернень протягом строку дії договору в межах робочого часу Виконавця та передбачає технічні-консультації щодо:

1. Керування верстатом та його функціональних можливостей;
2. Пошуку та аналізу причин можливих несправностей;
3. Роботи механічної частини обладнання;
4. Визначення можливих проблем у роботі шпинделя;
5. Налаштування інвертора та інших електронних компонентів;
6. Визначення некоректної роботи електричних компонентів;
7. Розшифрування кодів помилок приводів та аналізу причин їх виникнення;
8. Діагностики системи ЧПУ (без фізичного втручання);
9. Рекомендацій щодо правильної фіксації заготовок;
10. Консультацій та допомоги в редагуванні управляючих програм;
11. Допомоги пошуку помилок у нестандартних або специфічних управляючих програмах.

Пакет не включає виїздів спеціалістів для надання послуг або виконання робіт на території Замовника.

3.2. Пакет дистанційної сервісної підтримки «Разове звернення».

Вартість разового звернення складає: 2200 грн.

Пакет передбачає звернення Замовника з питання виниклої проблеми з обладнанням (протягом одного поточного дня, при цьому час витрачений на інформаційну підтримку/технічну-консультацію не може складати більше 3-х людино/годин у день), а саме:

- надання технічної-консультації з одного конкретного поточного питання або однієї проблеми;
- одноразовий дистанційний аналіз звернення, у тому числі шляхом отримання електронного файлу та надання відповіді в електронному файлі та/або шляхом спілкування за телефоном або електронними месенджерами.

Повторні звернення з того самого або іншого питання, понад час надання послуги передбаченої пакетом «Разове звернення», оплачуються окремо.

4. Умови надання послуг Виконавцем.

4.1. Послуги надаються виключно дистанційно (телефон або інший погоджений канал).

4.2. Консультації надаються у робочі дні (понеділок-п'ятниця), з 08:00 до 17:00 години (за київським часом).

4.3. Послуги не є цілодобовими (24/7).

4.4. Послуги не включають:

- виїзд спеціалістів;
- виконання будь-яких робіт/послуг замість клієнта;
- фізичне втручання у конструкцію обладнання;
- гарантійний або післягарантійний ремонт.

4.5. Виконавець має право відмовити у наданні консультації у випадках:

- недостатності або недостовірності наданої технічної інформації з боку Замовника;
- технічної неможливості дистанційного аналізу роботи обладнання;
- звернення поза межами оплаченого пакета;

- порушення діючого законодавства, неповага, образа або некоректна поведінка клієнта;
- порушення умов договору.

5. Права та обов'язки сторін.

5.1. Виконавець має право:

- визначати та змінювати порядок надання консультацій;
- вимагати необхідну технічну інформацію та відео з роботи обладнання;
- відмовити у консультації у випадках, передбачених договором;
- змінювати умови оферти та умови надання консультаційних послуг шляхом публікації нової редакції.

5.2. Виконавець зобов'язується:

- надавати технічні консультації в межах обраного пакета;
- дотримуватися конфіденційності отриманої інформації;
- не розголошувати персональні дані Замовника.

5.3. Замовник має право:

- отримувати консультації відповідно до обраного пакета;
- звертатися за роз'ясненнями в межах строку дії договору та часу дії обраного пакету;
- надати пропозиції та зауваження до Компанії стосовно якості надання послуг Виконавцем.

5.4. Замовник зобов'язується:

- надавати достовірну, повну інформацію про обладнання та виниклі питання і поломки при його використанні;
- дотримуватися інструкцій виробника обладнання та технічної консультації Виконавця;
- використовувати технічні консультації Виконавця на власний ризик;
- не вимагати виконання робіт або фізичного втручання, без додаткових домовленостей та оплати.

6. Відповідальність сторін

6.1. Усі технічні консультації використовуються клієнтом на власний ризик.

6.2. Виконавець та Компанія не несе відповідальності за:

- прямі або непрямі збитки;
- простої виробництва;
- втрату прибутку;
- пошкодження обладнання;
- наслідки самостійного втручання клієнта або третьої сторони;
- дії третіх осіб або стороннього програмного забезпечення.

6.3. Максимальна відповідальність Виконавця обмежується сумою, сплаченою Замовником за відповідний пакет.

7. Вартість та порядок розрахунків

7.1. Оплата здійснюється на умовах повної передоплати.

7.2. Сплачені кошти не повертаються у разі невикористання послуги або, якщо технічні консультації не призвели до усунення несправності, за винятком випадків, прямо передбачених чинним законодавством України.

8. Форс-мажор

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань у разі настання обставин непереборної сили (форс-мажору), які мають прямий вплив на виконання умов цього договору та їх дія доведена стороною, яка підпала під їх вплив.

8.2. До форс-мажорних обставин належать, зокрема: військові дії, надзвичайний стан, техногенні катастрофи, перебої в електропостачанні, збій телекомунікаційних мереж, рішення органів державної влади. Сторона, яка підпала під прямий вплив форс мажорних обставин, повинна у 5-ти денний термін з моменту початку та після завершення, повідомити належним чином іншу сторону.

8.3. Строк виконання зобов'язань сторони продовжується на період дії форс-мажорних обставин, які мали прямий вплив на виконання умов цього договору та їх дія доведена стороною, яка підпала під їх вплив. Якщо обставини непереборної сили (форс – мажорні обставини) та їх наслідки діють більш ніж 6 (шість) місяців, цей договір публічної оферти може бути змінений або розірваний за взаємною згодою Сторін, при цьому, обов'язки Виконавця відповідно до даної оферти вважаються виконаними.

9. Обробка персональних даних

9.1. Акцептуючи оферту, клієнт надає згоду на обробку та зберігання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

9.2. Дані обробляються з метою виконання умов договору, ведення обліку та комунікації с Замовником.

9.3. Замовник має право на обмеження у користуванні, зміну та відкликання згоди до моменту оплати.

10. Заключні положення

10.1. Виконавець та Компанія має право змінювати умови оферти без попереднього повідомлення, дотримуючись вимог чинного законодавства України та взятих на себе зобов'язань.

10.2. Чинна редакція розміщується у публічному(відкритому) доступі за умовами цієї оферти.

10.3. Спори вирішуються шляхом переговорів або відповідно до чинного законодавства України. У разі недосягнення згоди спір підлягає розгляду у суді за місцем розташування відповідача.

11. Реквізити Виконавця

Повне найменування: **ФОП «Білоус М.В.»**

Код РНОКПП: 2800819673

Адреса: 65011, Одеська область, місто Одеса, вул. Європейська, будинок 51, квартира 10

Банківські реквізити: UA733220010000026007340131756 у банку АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК"

Електронна пошта: service@instankoservis.ua

Телефон: +380674822429