

**Ліцензійний договір
про використання комп'ютерної програми «HELPSERVICE»
(приєднання)**

м.Київ

«17» березня 2021 р.

Цей ліцензійний договір про використання комп'ютерної програми «HELPSERVICE» (приєднання)(далі – Ліцензійна угода) є офертою в розумінні частини 1 статті 634 Цивільного кодексу України (надалі – Оферта), яку може акцептувати інша особа шляхом приєднання до Ліцензійної угоди в цілому.

Ліцензійна угода є юридично зобов'язальним договором між фізичною особою («Ліцензіатом») і Товариством з обмеженою відповідальністю «АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІОНЛ», місцезнаходження: 03150, м. Київ, вул. Предславинська, буд. 28, Код ЄДРПОУ 33941333 (далі «АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІОНЛ», «Ліцензіар») про використання комп'ютерної програми «HELPSERVICE» (програмного забезпечення).

Ліцензіат може приєднатися до оферти шляхом підписання заяви – приєднання (акцепту) до Ліцензійної угоди. Оферта підписується в одному екземплярі, який зберігається у Ліцензіара. Оферта також розміщена в мережі Інтернет на сайті <https://helpservice.in.ua/>. Для набрання Договором чинності Ліцензіату необхідно оплатити Ліцензіару винагороду за використання комп'ютерної програми «HELPSERVICE».

Виконуючи дії установки, копіювання, завантаження або іншого використання Програмного забезпечення Ліцензіат погоджується виконувати умови цієї Ліцензійної угоди. У разі якщо Ліцензіат не згоден з умовами Ліцензійної угоди, він не повинен встановлювати, копіювати, завантажувати або іншим чином використовувати Програмне забезпечення.

1. Ліцензія

1.1. Ліцензіат отримує Ліцензію на використання Програмного забезпечення. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІОНЛ надає Ліцензіату невиключну, що підлягає передачі субліцензію (тут і далі - «Ліцензія») на користування Програмним забезпеченням. Програмне забезпечення може використовуватися третіми сторонами (в тому числі на підставі субліцензії) або для цілей маркетингу або подальшого поширення, будь то окремо або як компонент будь-якого іншого продукту.

1.2. Якщо Ліцензіат встановить, скопіює, завантажить або іншим чином буде використовувати Програмне забезпечення, щодо нього вступають в дію положення цієї Ліцензійної угоди. У разі якщо Ліцензіат не згоден виконувати дані умови, він не повинен встановлювати, копіювати, завантажувати або іншим чином використовувати примірник Програмного забезпечення.

1.4. Програмне забезпечення може супроводжуватися зміною або доповненням до цього Ліцензійної угоди. Будь-яка така зміна або доповнення становить частину Ліцензійної угоди. У разі будь-якої невідповідності між зміною або доповненням і реальними умовами в частині, що стосується такої невідповідності, застосовуються відповідні положення зміни або доповнення.

1.5. Ліцензія підтверджується заявою-приєднанням (акцептом) до цієї оферти, яка містить пароль активації, інформацію про дату початку і закінчення дії ліцензій, а також інформацію про контактні дані.

1.6. Дія ліцензії поширюється на територію України. З урахуванням умов Ліцензійної угоди, і якщо вони не будуть припинені раніше відповідно до Ліцензійної угоди, ліцензії є обмеженими в часі, які діють протягом 12 місяців з дати наступної за датою оплати Ліцензіатом за використання Програмного забезпечення.

2. Права інтелектуальної власності

2.1. Права на Програмне забезпечення, що надаються Ліцензіату, є виключно Ліцензією. Ніякі положення Ліцензійної угоди чи іншого документа не надають Ліцензіатові будь-яких прав власності на Програмне забезпечення, повністю або частково.

2.2. Програмне забезпечення захищене авторським правом та іншими правами інтелектуальної власності, законами і угодами. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІОНЛ на підставі

ліцензійного договору з власником виключних майнових прав інтелектуальної власності на програмне забезпечення має право на надання субліцензій.

2.3. Ліцензіат підтверджує, що Програмне забезпечення є об'єктом авторського права, а також що Ліцензіат в будь-який час (будь-то до або після припинення даної Ліцензії) не повинен виконувати або допускати будь-яких дій, що порушують авторське право.

2.4. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ зберігає права на Програмне забезпечення, які прямо не надаються Ліцензіату за Ліцензійною угодою.

3. Ліцензійні платежі (роялті)

3.1. В обмін на надання Ліцензії компанією АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ Ліцензіат повинен сплатити Ліцензійний платіж (роялті) за використання Програмного забезпечення. Ліцензіат повинен сплатити роялті у встановлені терміни. Не надходження роялті у встановлені терміни оплати призводить до негайного припинення дії ліцензій, наданих по Ліцензійній угоді і відноситься до несплачених.

4. Права та обмеження

4.1. Ліцензіат повинен забезпечити, щоб Програмне забезпечення експлуатувалося виключно особисто Ліцензіатом в суворій відповідності до умов Ліцензійної угоди.

4.2. Ліцензіат має право встановити Програмне забезпечення та забезпечити його доступність для використання на апаратних системах, що належать Ліцензіату, орендованих або контрольованих ним.

4.3. Ліцензіат має права модифікувати, адаптувати, перетворювати, субліцензувати Програмне забезпечення. Ліцензіат не має права надавати в оренду або лізинг, позичати, здійснювати маркетинг, продавати, поширювати, передавати або створювати будь-яку похідну програму на основі програмного забезпечення або його частини, включаючи вбудоване програмне забезпечення.

4.4. Програмне забезпечення містить комерційні таємниці, і Ліцензіат не має права здійснювати декомпіляцію, зворотне проектування, дизасемблювання або інше перетворення програмного забезпечення в прийнятну людиною форму. Ліцензіат погоджується не розкривати, прямо або опосередковано, будь-які такі комерційні таємниці будь-якій особі, якщо і поки вони не припинять бути конфіденційними за відсутності порушень з боку Ліцензіата.

4.5. Ліцензіат не повинен прямо або опосередковано отримувати доступ до будь-якого з програмно-апаратних засобів або використовувати його окремо від решти Програмного забезпечення.

5. Механізми ліцензування та штрафи

5.1. Якщо в будь-який час у АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ виникне обґрунтована підозра про те, що Програмне забезпечення поширювалося або було отримано будь-якою особою без письмової згоди АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ, або що програмне забезпечення було змінено, або що Ліцензіат іншим способом порушив умови Ліцензійної угоди, АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ може зажадати від Ліцензіата надати підтвердження дотримання Ліцензіатом умов Ліцензійної угоди

5.2. Якщо Ліцензіат не надасть такого підтвердження протягом 90 днів з моменту направлення АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ відповідного запиту Ліцензіату (або протягом більш тривалого періоду, який АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ може узгодити на свій власний розсуд), Ліцензіат буде вважатися порушником умов Ліцензійної угоди, а АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ отримає право розірвати Ліцензійну угоду і вилучити всі ліцензії, надані по ньому.

5.3. У разі якщо порушення полягає в поширенні або використанні Програмного забезпечення в обсязі, що перевищує передбачений умовами Ліцензійної угоди, або у використанні, спроби використання або поширення програмного забезпечення, АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ має право заднім числом стягнути з Ліцензіата збір, що розраховується виходячи з кількості випадків забороненого поширення або використання відповідно до дійсних заявлених цін, які АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ стягує за Програмне забезпечення (в залежності від обставин). Таке стягнення здійснюється на додаток до будь-яких інших прав або вимог, які АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІЛІ може мати щодо Ліцензіата, а також на додаток до будь-яких інших роялті, що підлягають оплаті з боку Ліцензіата за Ліцензійною угодою.

6. Припинення дії

6.1. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ має право розірвати Ліцензію з негайним ефектом шляхом направлення письмового повідомлення в наступних випадках:

- Ліцензіат не сплачує роялті у встановлені терміни оплати;
- Ліцензіат порушує будь-які умови цієї Ліцензії, і порушення не було усунене протягом 14 (чотирнадцяти) днів після отримання письмового повідомлення від АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ.

6.2. В разі припинення дії Ліцензії з будь-якої причини:

- а) Ліцензіат повинен припинити будь-яке використання Програмного забезпечення;
- б) Ліцензіат повинен видалити всі копії Програмного забезпечення зі свого апаратного забезпечення і зі своєї системи, а також з іншої системи, видалити або знищити всі копії Програмного забезпечення та весь програмний код, які знаходяться в його володінні, на його зберіганні або під його контролем;
- в) Ліцензіат може бути зобов'язаний надати АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ підтвердження дотримання пунктів 6.2 (а) і 6.2 (б);
- г) АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ має право вилучити Програмне забезпечення АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ, що знаходяться у володінні, на зберіганні або під контролем Ліцензіата;
- д) АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ звільняється від будь-яких подальших зобов'язань за даною Ліцензійною угодою.

6.3. Виведення Ліцензіатом Програмного забезпечення з експлуатації припиняє дію Ліцензійної угоди між АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ і Ліцензіатом.

6.4. В разі припинення дії цієї Ліцензії за будь-якої причини Ліцензіат не має право на повне або часткове відшкодування ліцензійних платежів (роялті) чи інших сум, виплачених за дану Ліцензію та Програмне забезпечення.

6.5. Припинення дії не завдає шкоди будь-яким правам, які АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ може мати в результаті порушення даної Ліцензії з боку Ліцензіата.

7. Відступ або передача

7.1. Ліцензіат не має право відступити цю Ліцензію .

7.2. Будь-який планований відступ або передача Програмного забезпечення з боку Ліцензіата чином, відмінним від передбаченого в даній статті, буде вважатися недійсною і надає АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ право розірвати Ліцензійну угоду відповідно до статті 6.

7.3. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ вправі перевідступити свої права та обов'язки за Ліцензійною угодою без згоди Ліцензіата.

8. Відмова від відповідальності та обмеження засобів правового захисту

8.1. Програмне забезпечення надається на умовах «як є». Ліцензіат визнає, що за своєю природою програмне забезпечення є неідеальним продуктом і має недоліки, упущення та інші аномалії.

8.2. АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ гарантує Ліцензіату, що Програмне забезпечення в усіх суттєвих аспектах відповідатиме технічним специфікаціям Програмного забезпечення протягом усього терміну дії Ліцензії з дати його установки Ліцензіату, якщо воно буде використовуватися відповідно до звичайних галузевих технологій та умов й не буде змінено. Проте, АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ не гарантує, що експлуатація програмного забезпечення буде безперервною або вільною від помилок.

8.3. Тою мірою, в якій це дозволено чинним законодавством, АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ прямо відмовляється від будь-яких гарантій щодо Програмного забезпечення, включаючи будь-які гарантії товарних якостей і (або) придатності для конкретної мети, гарантії продуктивності, а також будь-які гарантії, які іншим чином можуть виникати зі звичаїв ділового обороту або використання.

8.4. За жодних обставин АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВНЛ не нестиме відповідальності за будь-який випадковий, обумовлений особливими обставинами, непрямий, прямий або наступний збиток або упущену вигоду, припинення діяльності, втрату ділової спроможності або гудвілу, по будь-яким вимогам відшкодування непрямого, обумовленого особливими обставинами шкоди або примусового відшкодування збитків, за претензіями третіх сторін або за будь-які непрямі або наступні збитки або супутні витрати, які можуть виникнути у зв'язку з установкою чи використанням Програмного забезпечення, у тому числі з причини

його дефектів, а також за втрату або неточність даних будь-якого роду, незалежно від того, чи було АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДНОМІВІДОМО про можливість заподіяння такої шкоди або збитків.

8.5. Якщо АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДНОМІВІДОМО порушить будь-яке положення цієї угоди, то винятковий і максимальний розмір відповідальності з боку АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО, будь то за договором, в результаті делікту або іншим чином, ні за яких обставин не буде перевищувати, за розсудом компанії, одну з наступних сум:

- сукупна ціна, сплачена за Програмне забезпечення;
- вартість заміни програмного забезпечення.

8.6. Пряма гарантія, надана в пункті 8.2, діє тільки щодо Ліцензіата і не підлягає передачі. У зв'язку з використанням Програмного забезпечення АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО не надає будь-яких інших гарантій, прямих або непрямих.

8.7. Ніякі положення цієї Угоди не мають на меті та не повинні тлумачитися як виключення або зміна будь-яких передбачених законом прав, гарантій або умов, що застосовуються до Ліцензійної угоди або Програмного забезпечення, які відповідно до законодавства не підлягають зміні або виключення.

9. Відшкодування шкоди

9.1. В разі якщо Програмне забезпечення стане або може стати предметом позову у зв'язку з порушенням будь-яких Прав інтелектуальної власності третіх сторін, АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО може на свій власний розсуд:

- домогтися для Ліцензіата права використовувати Програмне забезпечення без формування будь-якої відповідальності;
- замінити або модифікувати Програмне забезпечення таким чином, щоб воно перестало порушувати Права інтелектуальної власності;
- відшкодувати Ліцензіату оплачені йому Ліцензійні платежі (роялті), пов'язані з Програмним забезпеченням.

9.2 Засоби правового захисту, описані в пункті 9.1, являють собою виняткову відповідальність АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО і передбачає виключні засоби правового захисту Ліцензіата у зв'язку з порушенням АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО Прав інтелектуальної власності в програмному забезпеченні чи інших компонентах, що поставляються АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО по Ліцензійній угоді.

9.3 Ліцензіат підтверджує і погоджується, що в разі порушення ним Ліцензійної угоди і заподіяння АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО збитку, шкоди або витрат, прямо або опосередковано, в результаті такого порушення, має право почати судовий розгляд безпосередньо проти Ліцензіата.

9.4 Ліцензіат відшкодує АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО збиток і звільнить АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО від відповідальності у зв'язку з будь-якими витратами, збитками та позовами проти АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО, які обумовлені будь-яким порушенням Прав інтелектуальної власності АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО або будь-якої третьої сторони, що впливають з модифікації Ліцензіатом або авторизованим користувачем будь-якої частини Програмного забезпечення чи інших компонентів, що поставляються АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВІДІВІДОМО, або з будь-якого порушення Ліцензійної угоди.

9.5 Ліцензіат погоджується починати будь-які розгляди, що впливають з Ліцензійної угоди, Програмного забезпечення, використання Ліцензіатом Програмного забезпечення або у зв'язку з такими протягом 1 (одного) року з моменту заподіяння шкоди або збитку.

10. Вирішення спорів

10.1 Сторони погоджуються дотримуватися положень до врегулювання спорів даного пункту 10 щодо будь-якого спору, що виникає між сторонами по Ліцензійній угоді, до початку будь-якого судового розгляду.

10.2 Повідомлення про виникнення спору. У разі виникнення спору між сторонами будь-яка з них може направити повідомлення іншій стороні поштою повідомлення з докладним описом суті конфлікту і зазначенням того, що воно є повідомленням про виникнення спору відповідно до цього пункту 10.

10.3 Повідомлення у відповідь. Протягом 5 робочих днів після доставлення повідомлення про виникнення спору одержувач повинен направити іншій стороні зустрічне повідомлення:

- підтвердження отримання стороною повідомлення про виникнення спору;
- із зазначенням того, що це повідомлення, яке надсилається відповідно до цього пункту 10.3 отримано;
- з коротким викладом будь-якої інформації, яка, на думку сторони, має пряме відношення до спору.

10.4 Початкова зустріч:

- Протягом 10 робочих днів після доставлення повідомлення про виникнення спору між сторонами, вони повинні зустрітися або провести онлайн конференцію і спробувати вирішити суперечку.
- Кожна зі сторін зобов'язана докласти максимум зусиль до вирішення спору.

10.5 Збереження сили угоди. Кожна зі сторін повинна продовжити виконувати свої відповідні обов'язки за цією Угодою до вирішення спору.

10.6 Збереження сили. Пункт 10 зберігає свою силу після відмови від виконання, припинення або закінчення терміну дії цієї Угоди.

11. Обмеження

11.1 Експорт програмного забезпечення з країни первісної покупки може підлягати контролю або обмеженням відповідно до чинного місцевого законодавства.

11.2 Ліцензіат повинен:

- визначити наявність і застосування будь-яких місцевих законів до передбачуваного експорту та отримати всі необхідні згоди та дозволу;
- відмовитися від експорту програмного забезпечення, якщо це порушує будь-які застосовні правові обмеження.

12. Збереження сили

12.1 Положення статей 2 (Права інтелектуальної власності), 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8 (Права обмеження), 5 (Механізми ліцензування та штрафи), 6.2, 6.4 (Припинення дії), 8 (Відмова від відповідальності та обмеження засобів правового захисту), 9.4, 9.5 (Відшкодування шкоди), 10 (Вирішення спорів), 13.2 (Загальні положення), 14 (Тлумачення) залишаються в силі в разі відмови від виконання, закінчення терміну дії або припинення Ліцензійної угоди.

13. Загальні положення

13.1 Ліцензіат зобов'язаний негайно повідомляти АЛЕРТ ІНТЕРНЕТШІЛ, якщо в будь-який час йому стане відомо про порушення його обов'язків за Ліцензійною угодою.

13.2 Дана Ліцензія регулюється і тлумачиться відповідно до чинного законодавства України.

14. Визначення

14.1 Програмний код - це вихідний код, який не захищений і доступний в програмному забезпеченні; дане поняття містить, крім іншого, асемблювання програми, файли сценаріїв, макроси, індивідуальні звіти та схеми процесів.

14.2 Ліцензійна угода означає цей документ і будь-яка зміна або доповнення до нього, спрямоване АЛЕРТ ІНТЕРНЕТШІЛ Ліцензіату.

14.3 Права інтелектуальної власності означають права, що формуються будь-яким патентом, авторським правом, промисловим зразком або товарним знаком, будь то відповідно до норм загального або статутного права, права на подачу заяви про реєстрацію за законом щодо таких або аналогічних прав, а також права на захист комерційної таємниці, гудвілу або конфіденційної інформації.

14.4. Захищений код означає будь-який вихідний код, для захисту доступу до якого АЛЕРТ ІНТЕРНЕТШІЛ або третя сторона вжила заходів.

14.5 Партнер з продажу означає особу, яка здійснює продаж або розповсюдження продуктів АЛЕРТ ІНТЕРНЕТШІЛ, яке було уповноважено для цих цілей АЛЕРТ ІНТЕРНЕТШІЛ.

15. Додатки: КОМП'ЮТЕРНА ПРОГРАМА «HELPSERVICE» (ПОСІБНИК).

**Додаток до ліцензійного договору
про використання комп'ютерної програми «HELPSERVICE»**

КОМП'ЮТЕРНА ПРОГРАМА «HELPSERVICE» (ПОСІБНИК)

Київ-2021

Посібник містить опис комп'ютерної програми «HELPSERVICE» та опис порядку надання послуг користувачам комп'ютерної програми «HELPSERVICE» (далі за текстом «Програма»). Посібник призначений для користувачів Програми, які за допомогою Програми мають можливість звернутися за юридичною допомогою. Робота в Програмі забезпечується за допомогою будь-якого актуального веб-браузера (Chrome, Internet Explorer, MozillaFirefox) та/або через встановлений мобільний додаток на мобільний пристрій користувача.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Клієнт – фізична особа або фізична особа-підприємець, яка придбала примірник програми з ліцензією на її використання.

Спеціаліст – особа, що володіє необхідною кваліфікацією та безпосередньо надає юридичну допомогу, згідно обраного Клієнтом Пакету.

Запит на отримання допомоги (Запит) – звернення Клієнта в усній формі або у електронній формі, спрямоване на отримання допомоги відповідно до придбаного Пакету, яке містить всю необхідну для надання допомоги інформацію і складене у затвердженій формі.

Допомога – надання наступних видів юридичних послуг: усна консультація; дзвінок юриста від імені Клієнта.

Пакет – це певна конфігурація Програми, що містить набір допомоги, що надається Клієнту, має власні особливості, умови обслуговування, строк дії та вартість.

Сайт – офіційний канал комунікації з Клієнтом у мережі Інтернет - <https://helpservice.in.ua/>

Особистий кабінет – це персональний розділ, що знаходиться на Сайті, доступний тільки Клієнту. Особистий кабінет доступний Клієнту протягом строку доступу Пакету.

Центр обслуговування Клієнтів (ЦОК) – цілодобовий канал комунікації з Клієнтами.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ПРОГРАМИ

Програма створена для надання допомоги широкому колу споживачів, будь-якого соціального статусу, з мінімальним затратами часу для оформлення замовлення та максимально простим доступом до ресурсу.

Допомога надаються в наступних сферах: сімейне право, трудове право, соціальне забезпечення, спадкове право, житлове право, угоди з нерухомістю, діяльність об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ) та житлових кооперативів, дорожньо-транспортні пригоди (ДТП) та адміністративна відповідальність, підприємницька діяльність та податкове право, кредитні правовідносини, кримінальне право, процесуальне право.

Послуги складаються з наступних видів юридичних послуг: усна консультація; дзвінок юриста від імені Клієнта:

«Усна консультація» – діяльність щодо забезпечення Клієнта послугою, яка надається Спеціалістом в усній формі та полягає у роз'ясненні сутності норм права, що регулюють відносини за Запитом, можливих ризиків, методів і способів їх вирішення в межах чинного законодавства України.

«Дзвінок юриста від імені Клієнта» – діяльність щодо забезпечення Клієнта послугою, результатом надання якої є комунікаційний виклик Спеціаліста третій особі, вказаній

Клієнтом (за умови здійснення телефонного з'єднання), незалежно від результату, за умови, що Спеціаліст вжив необхідних та достатніх зусиль для вирішення ситуації на користь Клієнта. У разі неможливості встановлення комунікаційного з'єднання/розмови з третьою особою (телефон відключений, абонент не відповідає, відмова третьої особи розмовляти з Спеціалістом) протягом терміну надання послуги, послуга вважається не наданою за відсутності вини Спеціаліста.

Спеціаліст надає Клієнту Допомогу згідно Пакету, придбаних Клієнтом.

Строк на отримання Допомоги визначається строком доступу Пакету.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

В Програмі реалізовано декілька засобів зв'язку з контакт-центром:

1. Клієнт має можливість отримати відповіді на свої питання, шляхом зв'язку з Контакт-центром засобами месенджерів. Після натискання на відповідну піктограму месенджера, Програма здійснить перехід до чату, що створений для спілкування Контакт-центру з користувачами Програми.
2. Клієнт має можливість здійснити дзвінок до Контакт-центру, безпосередньо натиснувши на номер телефону, зазначений у верхньому меню Програми, або замовити зворотній дзвінок, натиснувши на відповідну піктограму.
3. Клієнт має можливість спілкуватися з Контакт-центром в чаті Програми. Після натискання піктограми чату Програма відкриє вікно чату, в якому Клієнт має можливість спілкуватися з контакт-центром.

Клієнт має можливість встановити мобільний додаток Програми через GooglePlay. Після натискання кнопки «Встановити» Клієнт повинен вибрати модель свого мобільного пристрою. Клієнту потрібно пройти авторизацію засобами Google. Після вдалої авторизації Програма повідомить про встановлення мобільного додатку.

Клієнт, який отримав право на отримання Допомоги, згідно з обраним Пакетом, авторизується в Програмі або Особистому кабінеті на Сайті.

Для отримання певної допомоги з Пакету Клієнт в Програмі або Особистому кабінеті на Сайті відмічає допомогу, яку він бажає отримати, або звертається засобами телефонного зв'язку до Центру обслуговування клієнтів (ЦОК).

При зверненні Клієнта за отриманням певної допомоги з Пакету Клієнт коротко описує суть звернення (питання).

Клієнт, за необхідності та в залежності від обраної допомоги, може надіслати документ, необхідний для надання йому обраної допомоги.

Після здійснення описаних дій Клієнт за допомогою «Зв'язатися» надсилає запит на отримання обраної допомоги.

При зверненні Клієнта за отриманням певної допомоги з Пакету:

- здійснюється перевірка дотримання Клієнтом Строку на отримання допомоги та наявність у Клієнта не використаного права на отримання замовленої допомоги з придбаного Пакету.

- у випадку недотримання Клієнтом Строку на отримання допомоги, Клієнт отримує про це повідомлення.

- у випадку отримання Клієнтом допомоги за придбаним Пакетом в повному обсязі до звернення, Клієнт отримує про це повідомлення.

- у випадку звернення Клієнта протягом Строку на отримання допомоги, наявності у Клієнта не використаного права на отримання замовленої допомоги з придбаного Пакету, Клієнту пропонується повідомити суть його звернення.

- у разі, якщо допомога, за отриманням якої звернувся Клієнт, потребує незначного вивчення обставин (менше за 30 хвилин), норм чинного законодавства та правозастосовної

практики, допомога надається протягом 24 робочих годин з моменту направлення Клієнтом відповідного запиту.

- у разі, якщо допомоги, за отриманням якої звернувся Клієнт, потребує більш значного вивчення обставин (до 60 хвилин), норм чинного законодавства та правозастосовної практики, допомога надається протягом 36 робочих годин з моменту направлення Клієнтом відповідного запиту.

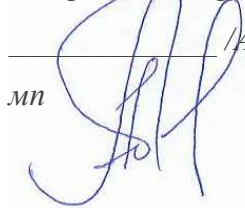
- у разі, якщо допомоги, за отриманням якої звернувся Клієнт, потребує більш значного вивчення обставин (більше 60 хвилин), норм чинного законодавства та правозастосовної практики, допомоги надається протягом 48 робочих годин з моменту направлення Клієнтом відповідного запиту.

Надання допомоги здійснюється Спеціалістом, призначеним відповідальним за надання допомоги Клієнту. Комунікація Спеціаліста з Клієнтом здійснюється через Програму або Особистий кабінет Клієнта на Сайті та/або шляхом використання телефонного зв'язку та/або електронної пошти.

Надання Клієнту допомоги підтверджується шляхом направлення Клієнту відповідного повідомлення через Програму або Особистий кабінет, після чого здійснюється списання наданої допомоги з переліку невикористаної допомоги за придбаним Клієнтом Пакетом у Програмі або Особистому кабінеті Клієнта на Сайті.

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЕРТ ІНТЕРНЕТІВЛ»

Генеральний директор



/А.В. Абраسیمов/

мп

