

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР про надання послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «МІСТ ІНТЕРНЕТШІП» пропонує фізичним особам отримати послуги, передбачені цим Договором. Цей Договір є публічним відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України та його умови є однаковими для всіх Замовників, а також цей Договір є договором приєднання в розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України та може бути укладений Замовником лише шляхом приєднання до запропонованого Договору в цілому, у зв'язку з чим Виконавець розміщує (оприлюднює) цей Договір на Сайті про таке:

1. Терміни і визначення

- 1.1. **Виконавець** – Товариство з обмеженою відповідальністю «МІСТ ІНТЕРНЕТШІП» (ідентифікаційний код юридичної особи: 43915729, місцезнаходження юридичної особи: Україна, 79035, м. Львів, вул. Зелена, 147).
- 1.2. **Відправлення або Посилка** – поштове відправлення, упаковане й оформлене відповідно до вимог, вказаних у Стандартних умовах сервісу.
- 1.3. **Продавець** – суб'єкт господарювання, з яким Замовник уклав договір купівлі-продажу товару для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю.
- 1.4. **Договір** – цей Публічний договір про надання послуг, який разом зі Стандартними умовами сервісу регламентує порядок надання Послуг.
- 1.5. **Додаткова послуга** – послуга, що не може бути надана самотійно, а лише в якості доповнення до основної послуги (Послуг).
- 1.6. **Забір** – приймання-передача Відправлення, що здійснюється в пункті забору, обраному Замовником.
- 1.7. **Замовник** – фізична особа, що уклала цей Договір з Виконавцем для надання послуг за цим Договором.
- 1.8. **Компанія-перевізник** – компанія, що залучається для перевезення Відправлень, в тому числі Meest ПОШТА, Нова Пошта.
- 1.9 **Послуги** – послуги з організації доставки Відправлень, що повертаються Замовником Продавцю з території України на території країн Європейського Союзу, України, Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки, Китаю, за правилами, передбаченими у Стандартних умовах сервісу.
- 1.10. **Сайт** – сукупність вебсторінок та залежного вмісту, доступних у мережі Інтернет за посиланням <https://re.ship.shop/>.
- 1.11. **Стандартні умови сервісу** – правила, які регламентують порядок надання Послуг за цим Договором та є його невід'ємною частиною.
- 1.12. **Сторона** – Виконавець або Замовник.
- 1.13. **Сторони** – Виконавець та Замовник.
- 1.14. **Трек-номер або Номер** – номер для відстеження Відправлення, який генерується при оформленні повернення Відправлення на Сайті.
- 1.15. Всі інші терміни, що окремо не визначені в цьому Договорі, тлумачаться згідно з чинним законодавством України, звичаями ділового обороту, з урахуванням предмету цього Договору.

2. Загальні положення

- 2.1. Цей Договір укладається шляхом надання повної й безумовної згоди (акцепту) Замовника на укладення Договору в повному обсязі, без підписання Сторонами письмового примірника Договору.
- 2.2. Замовник акцептує цей Договір під час оформлення повернення Відправлення на Сайті, що є умовою надання Послуг за цим Договором.

2.3. Замовник підтверджує факт ознайомлення та згоди з усіма умовами цього Договору шляхом акцепту.

2.4. Укладаючи Договір, Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Стандартних умов сервісу, що є необхідним для надання Послуг за цим Договором.

3. Предмет Договору

3.1. Замовник доручає, а Виконавець зобов'язується організувати доставку Відправлень, що повертаються Замовником Продавцю з території України на території країн Європейського Союзу, України, Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки, Китаю (надалі – «клієнтські повернення»), залучаючи, на підставі відповідних договорів, до виконання умов цього Договору третіх осіб, що дозволяє Виконавцю якісно та своєчасно надавати Послуги.

3.2. Цей Договір регулює порядок надання Послуг з організації доставки клієнтських повернень з моменту оформлення на Сайті до моменту їх доставки на один зі складів за адресами згідно з переліком, визначеним у Додатку № 1 до Стандартних умов сервісу Виконавця.

4. Права та обов'язки Виконавця

4.1. Виконавець зобов'язаний:

4.1.1. Забезпечити приймання Відправлень, наданих Замовником разом з відповідними супровідними документами.

4.1.2. Забезпечити постійний супровід та консультування Замовника з усіх питань, що стосуються виконання цього Договору.

4.2. Виконавець має право:

4.2.1. Отримати від Замовника достовірну інформацію, необхідну для надання Послуг.

4.2.2. Отримати від Замовника винагороду за надання Послуг.

4.2.3. Залучати третіх осіб для надання Послуг за цим Договором (в тому числі, але не виключно, експедиторів, перевізників, операторів поштового зв'язку, постачальників платіжних послуг), без окремого погодження з Замовником.

4.2.4. Змінювати положення цього Договору, тарифікацію надання Послуг, шляхом викладення Договору в новій редакції та/або розміщення оновленої інформації на відповідних вебсторінках Сайту.

4.2.5. Зупинити надання Послуг за цим Договором в односторонньому порядку та вимагати відшкодування збитків у випадку невиконання або неналежного виконання Замовником умов цього Договору, в т.ч. у разі надання Замовником недостовірної інформації, необхідної для надання Послуг.

4.3. Виконавець може мати інші права та обов'язки відповідно до цього Договору, Стандартних умов сервісу та чинного законодавства України.

5. Права та обов'язки Замовника

5.1. Замовник зобов'язаний:

5.1.1. Ознайомитися з положеннями цього Договору та Стандартними умовами сервісу перед оформленням клієнтського повернення.

5.1.2. Надати Замовнику достовірну інформацію, необхідну для надання Послуг.

5.1.3. Сплатити Виконавцю винагороду за надання Послуг.

5.1.5. Відшкодувати збитки, завдані Виконавцю чи третім особам, що залучені Виконавцем для надання Послуг за цим Договором, шляхом надання недостовірної інформації при оформленні повернення Відправлення.

5.2. Замовник має право:

5.2.1. Отримувати Послуги належної якості відповідно до умов цього Договору.

5.2.2. Запитувати у Виконавця інформацію про надання Послуг, передбачених цим Договором.

5.2.3. Запитувати у Виконавця можливість надання Додаткових послуг, що не передбачені умовами цього Договору, але можуть бути надані Виконавцем в якості доповнення до Послуг, що надаються.

5.3. Замовник може мати інші права та обов'язки відповідно до цього Договору, Стандартних умов сервісу та чинного законодавства України.

6. Вартість Послуг та умови оплати

6.1. За Послуги Замовник сплачує Виконавцю винагороду. Розмір винагороди визначається під час оформлення повернення на Сайті, а саме після внесення Замовником всіх необхідних даних та параметрів Відправлення та вибору служби доставки (компанії-перевізника), що здійснюватиме доставку.

6.2. Сплата винагороди за надання Послуг здійснюється Замовником безпосередньо під час оформлення повернення, на рахунок Виконавця за посиланням на Сайті.

6.3. Для оплати Послуг Виконавець може залучати на договірній основі відповідних підрядників – надавачів платіжних послуг. Сплата за Послуги на Сайті є свідченням прийняття Замовником умов оплати.

7. Відповідальність Сторін

7.1. Загальні положення

7.1.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором.

7.1.2. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання зумовлене обставинами непереборної сили (форс-мажор). Під форс-мажорними обставинами слід розуміти надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, Стандартних умов сервісу або чинного законодавства. Факт виникнення форс-мажорних обставин повинно бути підтверджено довідкою торгово-промислової палати або іншого уповноваженого органу.

7.2. Відповідальність Виконавця

7.2.1. У разі пошкодження Відправлення з вини Виконавця, останній сплачує Замовнику компенсацію в розмірі суми, встановленої Виконавцем, враховуючи характер пошкодження, в межах задекларованої вартості Відправлення (вартості вмісту Відправлення).

7.2.2. У разі повної втрати Відправлення з вини Виконавця, останній сплачує Замовнику компенсацію в розмірі задекларованої вартості Відправлення.

7.2.3. Відшкодування Замовнику вартості пошкодженого або втраченого Відправлення може здійснюватися через Продавця.

7.2.4. Відповідальність Виконавця за збереження Відправлення припиняється з моменту доставки Відправлення на один зі складів за адресами згідно з переліком, визначеним у Додатку №1 до Стандартних умов сервісу.

7.2.5. Виконавець не несе відповідальності за:

7.2.5.1. Пошкодження чи нестачу вмісту Відправлення чи невідповідність вмісту Відправлення опису, за умови цілісності зовнішнього пакування.

7.2.5.2. Пошкодження чи нестачу вмісту Відправлення, що стались внаслідок недотримання Замовником вимог щодо його пакування, маркування чи декларування (тара упакованого Відправлення має відповідати всім технічним вимогам, які визначені державними та міжнародними стандартами).

7.2.5.3. Втрату Відправлення (його частини), якщо буде встановлено, що такий факт був зафіксований після доставки Відправлення на один зі складів за адресами згідно з переліком, визначеним у Додатку №1 до Стандартних умов сервісу.

7.2.5.4. Непрямі збитки або втрачену Замовником вигоду/прибуток, незалежно від характеру їх походження.

7.2.5.5. Затримка доставки більш ніж на п'ять календарних днів, оскільки термін доставки є приблизним.

7.2.5.6. Неможливість доставки посилки у зв'язку з несплатою Замовником мита.

7.2.5.7. Затримку Відправлення або у разі його вилучення митними чи іншими уповноваженими органами.

7.2.5.8. Наслідки порушення Замовником цього Договору, Стандартних умов сервісу та застосовного законодавства.

7.2.7. Компенсація за втрату/пошкодження Відправлення обмежується вартістю вмісту Відправлення.

7.2.8. Якщо Виконавець не надає Послуги, Виконавець повертає Замовнику сплачену вартість Послуг, незалежно від будь-якої компенсації, якщо тільки Послуги були не надані внаслідок вини Замовника.

7.2.9. Якщо Виконавець повертає Відправлення Замовнику через порушення митних правил у зв'язку з пересиланням заборонених предметів, вартість Послуг не повертаються і стягується плата за повернення.

7.2.10. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником за будь-які непрямі збитки, включаючи втрату прибутку, доходу, що виникли у зв'язку з цим Договором.

7.3. Відповідальність Замовника

7.3.1. Замовник несе повну відповідальність за:

7.3.1.1. Усі негативні наслідки у разі використання неналежного упакування Відправлення, в т.ч. упакування, що не відповідає особливостям вмісту Відправлення, його вазі або встановленим стандартам, технічним умовам або якщо на пакуванні або на видимій частині її вмісту є написи, зображення, малюнки чи інші графічні знаки, що порушують законодавство тощо.

7.3.1.2. Нестачу або пошкодження Відправлення у разі цілісності зовнішнього пакування.

7.3.1.3. Збитки та штрафні санкції, накладені в т.ч. митними органами, через пересилання Замовником заборонених предметів. У випадку застосування штрафних санкцій, передбачених Митним кодексом України та іншими нормативними актами України чи інших країн до Виконавця або третіх осіб, залучених до повернення Відправлення, зумовлених наданням Замовником неповної та/або недостовірної інформації та документів, здійснення інших порушень з боку Замовника, а також у зв'язку із несвоєчасним наданням Замовником необхідних для декларування документів та інформації, Замовник зобов'язується сплатити Виконавцю або третім особам штрафні санкції у розмірі, що дорівнює сумі штрафних санкцій, застосованих до Виконавця та/або третіх осіб, залучених до повернення Відправлення.

7.3.1.4. Відповідність фактичного вмісту Відправлення задекларованим даним.

7.3.1.5. Дотримання умов щодо вартості посилки в частині неперевищення вартості, дозволеної нормативними актами кінцевої країни призначення Відправлення.

7.3.1.6. Недотримання інших умов цього Договору та Стандартних умов сервісу.

7.3.2. У разі, якщо Замовник порушує будь-яку умову цього Договору, Виконавець залишає за собою право в односторонньому порядку зупинити надання Послуг Замовнику до моменту усунення порушення. Якщо порушення неможливо усунути або воно не усунуєно Замовником протягом чотирнадцяти календарних днів з моменту повідомлення, Виконавець має право в односторонньому порядку відмовитися від Договору без компенсації сплаченої вартості Послуг.

8. Обробка персональних даних

8.1. Виконавець здійснює обробку персональних даних Замовника для реалізації можливості надання Послуг та для інших цілей за згодою Замовника або за наявності інших правових підстав. Щоб дізнатися більше про обробку персональних даних, перегляньте Політику приватності на Сайті.

9. Право інтелектуальної власності

9.1. Вся інформація та документи, які містять на Сайті, будь-який комп'ютерний код, який містить Сайт, елементи Сайту належить Виконавцю та/або його афілійованим особам на праві інтелектуальної власності.

9.2. Замовник або будь-яка інша особа без попередньої письмової згоди правовласника не може копіювати, відтворювати, передавати, публікувати або будь-яким іншим чином поширювати інформацію, що міститься на Сайті, в т.ч. будь-який комп'ютерний код, який містить Сайт, елементи Сайту, окрім як для особистого користування.

10. Порядок внесення змін до порядку надання Послуг

10.1. Замовник може надати Виконавцю обґрунтований запит на повернення Відправлення до того, як Відправлення буде доставлено Продавцю. Виконавець може попросити Замовника надати додаткову інформацію, щоб зрозуміти, чому Замовник запитує послугу повернення.

10.2. Послуги з повернення надаються на розсуд Виконавця, і його обґрунтоване рішення не надавати послугу не несе відповідальності.

10.3. Замовник залишається відповідальним за всі збори за послуги з повернення та відшкодовує Виконавцю будь-які збитки, понесені Виконавцем у зв'язку зі змінами.

11. Термін дії Договору

11.1. Договір набуває чинності з моменту його акцептування, тобто оформлення Замовником повернення на Сайті.

11.2. Термін дії Договору у зв'язку з оформленням Замовником повернення на Сайті обмежується виконанням Сторонами усіх зобов'язань.

12. Порядок внесення змін та розірвання Договору

12.1. Виконавець самостійно, в односторонньому порядку має право змінити умови Договору. У разі зміни умов Договору, на Сайті розміщуються нова редакція Договору, що автоматично анулює умови, що були передбачені попередньою редакцією Договору.

12.2. У разі зміни умов Договору, Виконавець зобов'язується виконати раніше взяті на себе зобов'язання та гарантує виконання Договору, укладеного з Замовником на умовах, що були встановлені Договором на момент оформлення Замовником повернення на Сайті, якщо інше не погоджено Сторонами.

12.3. Споживач має право розірвати Договір шляхом повідомлення Виконавця про це протягом чотирнадцяти днів з моменту оформлення повернення Відправлення на Сайті. Якщо значну частину обсягу Послуг вже було виконано, Замовник має право розірвати договір лише стосовно частини, що залишилася. Для уникнення сумнівів, Договір може бути розірвано виключно до моменту забору Відправлення у пункті забору, обраному Замовником.

12.4. Договір вважається автоматично розірваним у випадку, якщо Замовник не передав Відправлення для повернення у пункті забору протягом чотирнадцяти днів з моменту оформлення повернення Відправлення на Сайті.

12.5. Якщо Замовник порушує Умови цього Договору або якщо є обґрунтовані підозри, що Замовник порушує законодавство, Виконавець може розірвати Договір.

13. Порядок прийняття та розгляду претензій

13.1. У разі отримання Послуг неналежної якості, в тому числі у разі пошкодження чи втрати Відправлення з вини Виконавця, Замовник може оформити претензію впродовж чотирнадцяти календарних днів з дня отримання відправлення Продавцем або іншою уповноваженою особою або з дня, коли Відправлення мало бути доставлено, звернувшись з відповідним запитом.

13.2. У разі будь-яких запитів або претензій щодо Послуг, Замовник може зв'язатися з Виконавцем за допомогою адреси ел. пошти Support@ship.shop або за номером телефону +380322421715.

13.3. Стандартний термін розгляду претензії становить десять робочих днів, але може бути продовженим до двох місяців у разі необхідності залучення третіх осіб.

13.4. Виконавець не приймає до розгляду претензії щодо:

- пошкодження Відправлення у разі відсутності належного пакування;
- пошкодження крихкого вантажу, в тому числі, але не виключно: посуд, лампи, скляні вироби, кераміка, за умови неналежного пакування.

14. Порядок вирішення спорів

14.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами, в т.ч. шляхом розгляду відповідних претензій Замовника.

14.2. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

15. Прикінцеві положення

15.1. Цей Договір публічно доводиться до відома всіх Замовників, шляхом його розміщення (оприлюднення) на Сайті Виконавця.

15.2. Виконавець надає Послуги на території України. Відповідно, правовідносини, що виникають з цього Договору регулюються цим Договором, Стандартними умовами сервісу та чинним законодавством України.

15.3. Умови цього Договору тлумачаться разом зі Стандартними умовами сервісу, іншими документами та інформацією, опублікованими на Сайті. У разі будь-яких суперечностей між Договором і Стандартними умовами сервісу, Стандартні умови сервісу матимуть переважну силу.

15.4. Якщо будь-яке положення цього Договору буде визнано недійсним, така недійсність не впливає на інші положення цього Договору, які залишатимуться в силі.

15.5. Виконавець надає Послуги відповідно до найвищих стандартів ділової етики та абсолютної нетерпимості до шахрайства, хабарництва та корупції. Виконавець зобов'язується дотримуватися та забезпечувати дотримання всіх застосовних законів, включаючи антикорупційне законодавство, законодавство про боротьбу з хабарництвом та економічні санкції.

16. Реквізити Виконавця

Товариство з обмеженою відповідальністю

«МІСТ ІНТЕРНЕТІНЛ»

Україна, 79035, м. Львів, вул. Зелена, 147

Код ЄДРПОУ 43915729