

# ПУБЛІЧНА ОФЕРТА (УГОДА КОРИСТУВАЧА) ПРО ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТФОРМИ ZERETEX

## 1. Загальні положення та статус Платформи

- 1.1. Ця Угода є публічним договором (офертою) між сервісом ZepeteX (далі — «Платформа») та будь-якою фізичною або юридичною особою (далі — «Користувач»), яка використовує сайт Платформи.
- 1.2. Суть послуг Платформи: Платформа є виключно інформаційним ІТ-посередником (маркетплейсом). Платформа надає програмний інтерфейс для розміщення інформації про послуги з ремонту, пошуку таких послуг та забезпечення комунікації між Замовником (Клієнтом) та Виконавцем (Майстром).
- 1.3. Платформа не є стороною договору про надання послуг з ремонту, не виконує ремонтні роботи, не є роботодавцем для Майстрів і не виступає гарантом результату їхньої роботи. **Платформа не є платіжною системою або фінансовою установою. Усі фінансові транзакції обробляються сторонніми фінансовими партнерами.** Усі договори на ремонт укладаються безпосередньо між Клієнтом та Майстром.

## 2. Права та обов'язки сторін

- 2.1. **Обов'язки Клієнта:** Надавати достовірну інформацію про стан техніки; своєчасно оплачувати послуги Майстра; особисто перевіряти якість виконаних робіт під час отримання техніки.
- 2.2. **Обов'язки Майстра:** Надавати послуги якісно та в узгоджені строки; фіксувати стан техніки при її прийомі в ремонт через інтерфейс Платформи; самостійно нести відповідальність за дотримання податкового законодавства України.
- 2.3. **Права Платформи:** Платформа має право заблокувати або видалити акаунт будь-якого Користувача у разі виявлення шахрайства, отримання регулярних скарг або порушення правил цієї Угоди, без відшкодування будь-яких збитків.

## 3. Електронний документообіг та Акти прийому-передачі

- 3.1. Сторони погоджуються, що використання функціоналу Платформи прирівнюється до складання паперових документів (актів).
- 3.2. **Акт прийомки:** Текстовий опис стану техніки, залишений Майстром в системі та підтверджений натисканням відповідної кнопки Клієнтом у своєму особистому кабінеті, має юридичну силу Акту прийому-передачі техніки в ремонт.
- 3.3. **Акт виконаних робіт:** Система генерує унікальний секретний PIN-код для Клієнта. Передача цього PIN-коду Майстру та його успішне введення Майстром в систему є аналогом електронного підпису Клієнта під Актом прийому-передачі виконаних робіт. Це означає, що Клієнт прийняв роботу, перевірів техніку та не має претензій.

## 4. Фінансові умови та Комісія

- 4.1. Реєстрація на Платформі є безкоштовною.
- 4.2. **Платформа стягує сервісний збір (комісію) виключно з вартості послуг (робіт) Майстра. Платформа не є продавцем запчастин чи витратних матеріалів і не стягує комісію з їх вартості.**
- 4.3. **Автоматичний розподіл коштів:** Оплата послуг здійснюється через інтегровану платіжну систему. Кошти Клієнта тимчасово заморожуються на рахунках платіжної системи. Після підтвердження виконання робіт, система автоматично перераховує сервісний збір на рахунок Платформи, а основну суму платежу — безпосередньо на банківські реквізити Виконавця.

## **5. Вирішення спорів (Арбітраж) та Обмеження відповідальності**

5.1. У разі виникнення конфлікту (статус замовлення "DISPUTE"), Платформа має право виступити незалежним модератором. Рішення адміністрації Платформи базується на логах чату та електронних актах прийому-передачі.

5.2. Обмеження відповідальності: Платформа за жодних обставин не несе матеріальної відповідальності за пошкоджену, втрачену або вкрадену техніку, а також за будь-які прямі чи непрямі збитки, понесені Користувачами. Уся відповідальність за майно лежить виключно на Майстрі з моменту підтвердження Акту прийомки і до моменту введення PIN-коду видачі.

5.3. Обмеження фінансової відповідальності: Платформа не несе відповідальності за затримки платежів, технічні збої на стороні банків-еквайерів або платіжних шлюзів, а також за блокування коштів фінансовим моніторингом. Усі претензії щодо повернення коштів розглядаються в межах замороженої суми до моменту її перерахування Майстру.

## **6. Додаткові роботи та запчастини**

6.1. Якщо під час виконання робіт виникає необхідність у додаткових послугах або запчастинах, Майстер виставляє Клієнту додатковий рахунок безпосередньо через інтерфейс сторінки замовлення Платформи.

6.2. Додаткові роботи: До вартості додаткових робіт автоматично додається сервісний збір Платформи (5%).

6.3. Запчастини: Платформа не стягує комісію з вартості запчастин. Майстер зобов'язується за вимогою надавати Клієнту чеки або квитанції на придбані деталі. Платформа не несе відповідальності за якість, гарантію або відповідність запчастин, придбаних Майстром.

6.4. Будь-які додаткові рахунки вважаються погодженими лише після їх підтвердження (оплати) Клієнтом у системі. У разі відмови Клієнта від доплати, Майстер має право зупинити виконання додаткових робіт, виконавши лише початково замовлену послугу.

## **7. Політика скасування та відповідальність сторін**

7.1. Скасування Замовником (Клієнтом): Клієнт має право безкоштовно скасувати замовлення в будь-який момент до його підтвердження Майстром, або якщо до узгодженого часу початку робіт залишається більше ніж 12 годин. У такому випадку Платформа повертає заходжені кошти в повному обсязі.

7.2. У разі "Пізнього скасування" (менше ніж за 12 годин до початку робіт), Платформа залишає за собою право стягнути сервісний збір (5%) як компенсацію за обробку транзакції, а також зафіксувати порушення у внутрішньому рейтингу Клієнта. У разі систематичних порушень (більше 3-х разів) Платформа залишає за собою право заблокувати акаунт Клієнта.

7.3. Скасування Виконавцем (Майстром): Якщо Майстер скасовує підтвержене замовлення з власної ініціативи ("Не можу виконати"), кошти в повному обсязі повертаються Клієнту, а рейтинг Майстра на Платформі знижується.

7.4. Неявка Клієнта: Якщо Клієнт не з'явився у визначений час і не виходить на зв'язок протягом 15 хвилин від запланованого початку, Майстер має право скасувати замовлення з позначкою "Клієнт не приїхав". У такому випадку Платформа розблоковує кошти Клієнта, утримавши компенсацію на користь Майстра у розмірі 20% від базової вартості робіт як компенсацію за втрачений час.