

# ПРАВИЛА ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

## ТОВ ПРАЙД АКВА ГРУПП

"02" СІЧНЯ 2023 року

ОЗНАЙОМТЕСЯ З ЦИМИ ПРАВИЛАМИ, ПЕРШ НІЖ ОТРИМАТИ ДОСТУП ДО СЕРВІСІВ ТА ПОСЛУГ КОМПАНІЇ ТА КОРИСТУВАТИСЯ НИМИ

## Умови надання послуг

**Середній час доставки замовлення по Києву - 48 хвилин. Доставка протягом вказаного часу можлива за наступних умов:**

1. Якщо замовлення здійснено: з понеділка по суботу до 18:00 години та у неділю до 15:00 години;
2. Для офісів та організацій час доставки може бути збільшено;
3. Час доставки може бути збільшено при складних погодних умовах та стану трафіку;
4. Можливе змінення часу доставки на наступний день після вихідних святкових днів;
5. Доставка за межі міста Києва (передмістя) може мати ряд обмежень - уточнюйте у оператора.

При здійсненні замовлення після 20:00 години перший ранковий інтервал на наступний день з 09:00 до 11:00 години.

Останній вечірній інтервал доставки: з понеділка по суботу з 18:00 до 20:00 години, в неділю з 16:00 до 18:00 години.

**Умови надання знижки за спізнення 10 хв = 10% знижки! :**

1. Знижка 10 хв. = 10% не надається при складному стані трафіку;
2. Знижка не надається на наступні дні після вихідного святкового дня (Новий рік, Різдво, Великдень);
3. Максимальний розмір знижки не більше 100 грн.

**Оплата за підйом вище 5-го поверху оплачується окремо від вартості замовлення:**

У разі непрацюючого ліфту або ж у разі необхідності підйому Товару вище 5-го поверху, Покупець має сплатити представнику Постачальника по 15 гривень за підйом на кожен поверх. Постачальник залишає за собою право відмовити Покупцеві в підйомі Товару вище 5-го поверху, без пояснення причин.

# Правила надання послуг

## 1. Загальні положення

**Компанія - ТОВ Прайд Аква Групп  
ЄДРПОУ 42434563**

**адреса реєстрації: 07403, Київська обл., м. Бровари, вул. Підприємницька, 5**

**дата державної реєстрації: 04.09.2018**

**Офіційний веб-сайт компанії (Сайт) - <https://hz-voda.com.ua/>**

**Послуги** - користування фізичною особою мобільним додатком, веб-сайтами, viber та telegram ботами, контентом (або надання доступу до них), які спрямовані на надання послуг з доставки питної води та супутніх товарів

**Товар** - питна вода та супутні товари

**Додаток** - мобільний додаток "Хвиля Здоров'я", за допомогою якого клієнт може в кілька кліків замовляти питну воду та супутні товари додому і в офіс. Діє по території м. Києва та Київській області.

**Клієнт (Користувач, Ви (у всіх відмінках))** - фізична або юридична особа, яка виявила бажання скористатись послугами та товарами Компанії

**Особиста інформація Клієнта** - персональні дані Клієнта, які він вказує при реєстрації в мобільному Додатку, на Сайті Компанії та при замовленні Послуг, Товарів Компанії

**Сторонній постачальник** - Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation і/або їхні відповідні міжнародні дочірні компанії й афілійовані особи; Товариство з обмеженою відповідальністю Фінансова компанія «ВЕЙ ФОР ПЕЙ» та інші особи, товари та послуги яких, тісно пов'язані з функціонуванням сервісів та послуг Компанії та забезпечують їх реалізацію.

Ці «Правила та умови надання послуг («Правила»)» регламентують правила та умови надання Послуг Компанії Клієнтам компанії, а також правила та умови користування Клієнтами додатками, viber та telegram ботами, веб-сайтами, контентом Компанії. Правила розміщені на офіційному веб-сайті Компанії за адресою: <https://hz-voda.com.ua/>

Отримуючи доступ до Послуг і користуючись ними, ви погоджуєтесь з цими Правилами, які є договором між вами та Компанією. Якщо ви не погодитесь з цими Правилами, ви не отримаєте доступу до Послуг або не зможете користуватися ними. Ці Правила повністю замінюють попередні угоди або домовленості Компанії з вами. Компанія може негайно скасувати ці Правила або будь-які Послуги, припинити надавати вам Послуги або позбавити вас доступу до Послуг або будь-якої їхньої частини в будь-який час і з будь-якої причини.

До певних Послуг можуть застосовуватися додаткові умови, які будуть вважатись невід'ємною частиною цих Правил. Додаткові умови мають перевагу над цими Правилами, якщо вони протирічать їм у питаннях, пов'язаних із користуванням певними Послугами.

Компанія може час від часу змінювати Правила, пов'язані з Послугами, які вона надає. Зміни набувають чинності після їх публікації на офіційному веб-сайті Компанії. Продовжуючи користування Послугами після такої публікації, ви погоджуєтесь зі зміненими умовами користування Послугами.

Збір і використання Компанією особистої інформації Клієнта, відбувається відповідно до умов конфіденційності, які містяться в цих Правилах.

## 2. Сервіси та Послуги

Компанія надає Клієнту Послуги з замовлення та доставки Товарів Компанії.

Для отримання Послуг Клієнту необхідно:

- завантажити Додаток або viber/telegram бот;
- пройти реєстрацію;

Під час реєстрації Клієнт повинен зазначити наступну інформацію:

- ім'я
- прізвище
- контактний номер телефону
- e-mail

Для оформлення доставки Товару Клієнту необхідно обов'язково зазначити:

- адресу доставки (місто, вулицю, номер будинку, квартиру, під'їзд, поверх)
- спосіб оплати: готівкою постачальнику, за допомогою терміналу постачальнику, банківською карткою онлайн через Додаток або viber/ telegram бот.

### Ліцензія

Відповідно до цих Правил Компанія надає Клієнту обмежену, невиключну, відкличну, іменну ліцензію, що не підлягає суб ліцензуванню, на: (а) доступ до Додатків і використання Додатків на особистому пристрої Клієнтів виключно з метою користування Послугами; (б) використання будь-якого вмісту, інформації та супутніх матеріалів і отримання доступу до них через надання Послуг виключно для особистого, некомерційного використання.

Будь-які права, передачу яких явно не передбачено цими Правилами, зберігаються за Компанією її ліцензіарами.

### Обмеження

Клієнт не має права: (1) видаляти будь-які згадки про авторське право, торговельну марку або інші вказівки правовласника з будь-якої частини об'єктів інтелектуальної власності, права на які належать Компанії (далі - "Об'єкти"), та Послуг; (2) відтворювати, змінювати, створювати похідні роботи, які ґрунтуються на Об'єктах, розподіляти, передавати такі права, здавати в оренду, продавати, перепродавати, передавати, оприлюднювати, привселюдно виконувати, пересилати, передавати в ефір або інакше використовувати Об'єкти, якщо Компанією не було надано на це відповідного дозволу; (3) декомпілювати, перепроєктовувати або демонтувати Об'єкти, крім випадків, передбачених чинним законодавством; (4) дзеркально відображати будь-яку частину Об'єктів та Послуг або створювати фрейм будь-якої частини Об'єктів та Послуг; (5) виконувати або запускати будь-які програми або сценарії з метою очищення, індексації, розгляду чи застосування іншого способу збору даних будь-якої частини Об'єктів та Послуг або незаконного ускладнення, унеможливлення виконання та/або обмеження функціональності будь-якого аспекту Об'єктів та Послуг; або (6) намагатися отримати несанкціонований доступ до Об'єктів та Послуг чи порушити будь-який аспект Об'єктів та Послуг або пов'язаних із ними систем чи мереж.

### Послуги та контент сторонніх постачальників

Послуги Компанії можуть бути доступні або надаватися шляхом використання послуг і контенту сторонніх постачальників, які Компанія не контролює. Клієнт визнає, що до використання ним таких послуг і контенту сторонніх постачальників можуть застосовуватися різні умови використання та політики конфіденційності. Компанія не підтримує такі послуги й контент сторонніх постачальників і за жодних обставин не несе відповідальності за будь-які продукти або послуги таких сторонніх постачальників. Крім того, корпорації Apple Inc., Google, Inc.,

Microsoft Corporation і/або їхні відповідні міжнародні дочірні компанії й афілійовані особи виступають сторонніми бенефіціарами за умовами цього договору, якщо ви отримуєте доступ до Послуг за допомогою Додатків, розроблених відповідно для Apple iOS, Android і Microsoft Windows. Ці сторонні бенефіціари не виступають сторонами за цим договором і в жодному разі не несуть відповідальності за надання або підтримку Послуг. Доступ до Послуг із використанням цього програмного забезпечення має здійснюватися відповідно до умов, викладених у відповідних правилах користування послугами сторонніх бенефіціарів.

## Форма власності

Послуги та всі права, викладені в цьому документі, виступають і залишаються власністю Компанії або її ліцензіарів. Ні ці Правила, ні використання Клієнтом Послуг не передають і не надають Клієнту прав: (1) на Послуги або пов'язані з ними права, крім обмеженої ліцензії, наданої вище; і (2) на використання фірмового найменування, логотипів, найменувань продуктів або послуг, торговельних марок або знаків обслуговування Компанії чи її ліцензіарів або посилань на них.

## 3. Користування Послугами

### Облікові записи користувачів

Щоб використовувати Послуги в максимальному обсязі, Користувач має зареєструватися та створити особистий обліковий запис («Обліковий запис»). Користувач може зареєструвати Обліковий запис, якщо йому виповнилося 18 років. Під час реєстрації Облікового запису Користувач має надати Компанії певну інформацію, в тому числі особисту, яку запитує Сервіс: ім'я, номер телефону, e-mail та вік.

Клієнт гарантує точність, повноту й актуальність наданих даних. Якщо ви не в змозі забезпечити точність, повноту й актуальність даних свого Облікового запису, це може призвести до припинення доступу до Додатку і Послуг або до розірвання Компанією цього договору з вами. Ви несете відповідальність за всі дії, що виконуються з вашого Облікового запису, і погоджуєтесь за жодних обставин не розголошувати свої ім'я користувача та пароль третім особам.

### Вимоги до користувача і його поведінки

Послуги не надаються особам, яким не виповнилося 18 років.

Користувач не має права передавати права на Обліковий запис або іншим способом передавати свій Обліковий запис будь-яким третім особам.

Користуючись Послугами, Користувач погоджується дотримуватися чинного законодавства. При цьому Користувач може використовувати Послуги тільки в законних цілях.

Використовуючи Послуги, Користувач зобов'язується не створювати незручності, занепокоєння, ускладнення або матеріальні збитки ні сторонньому постачальнику, ні будь-якій іншій особі.

### Доступ до мережі та пристрої

Користувач несе відповідальність за отримання доступу до мережі передачі даних, необхідного для користування Додатком, viber/telegram ботами та користування Послугами. Користувач несе відповідальність за придбання й оновлення сумісної апаратури або пристроїв, необхідних для отримання доступу до Послуг і Додатків для їхнього використання, а також для отримання будь-яких їхніх оновлень. Компанія не гарантує функціонування Додатку, viber та telegram ботів та Послуг або будь-якої їхньої частини на конкретній апаратурі або пристрої. Крім того, надання Послуг може перериватись або затримуватись через роботу мережі Інтернет і електронних засобів зв'язку.

## 4. Оплата

Клієнт визнає, що користування Додатком, viber та telegram ботами та Послугами може призвести до виникнення зобов'язання з оплати послуг та/або товарів, які він отримує від Компанії. З метою допомоги Клієнту в оплаті Послуг та/або Товарів від імені Компанії може діяти Сторонній постачальник в ролі його агента.

Усі Товари та Послуги підлягають оплаті у встановлений Компанією строк. Вартість Товарів та Послуг компанії встановлюється Компанією, зазначається в Додатку, viber та telegram ботах та в рахунках. Компанія залишає за собою право будь-коли на власний розсуд визначати, видаляти та/або змінювати вартість Товарів та Послуг.

## 5. Правові застереження. Обмеження відповідальності.

### Гарантія відшкодування збитків.

#### Правове застереження

Послуги надаються за принципом «як є» і «за наявності». Компанія не гарантує якості, придатності, безпеки послуг або можливостей Сторонніх постачальників.

#### Обмеження відповідальності

Компанія не несе відповідальності:

- за випадкове ушкодження будь-якого майна Клієнта, пов'язане з пошкодженням Товару Компанії (протікання бутеля тощо) з моменту фактичної передачі Товару Клієнту від представника Компанії;
- за невчасно чи неналежно надані послуги, якщо така ситуація була спричинена обставинами, не залежними від Виконавця, такими як (але не обмежуючись ними): збої, що виникають в телекомунікаційних і / або енергетичних мережах; дії шкідливих програм; недобросовісні дії третіх осіб;
- за шкоду / упущену вигоду, заподіяні Користувачеві або третім особам в результаті використання або неможливості використання того чи іншого сервісу;
- за будь-які пошкодження програмного і / або апаратного комплексу Користувача, що виникли в результаті користування Додатком;
- невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань, яке сталося внаслідок обставин непереборної сили (землетрус, повінь або інші стихійні лиха), які перешкоджають виконанню Компанією своїх зобов'язань.
- за порушення порядку обробки персональних даних та розголошення конфіденційної інформації особами-партнерами Компанії, які надають супутні послуги Клієнтам Компанії або є агентами Компанії.

Клієнт самостійно несе відповідальність за забезпечення безпеки свого комп'ютера на предмет шкідливого програмного забезпечення (шпигунських програм) і безпеку передачі даних через Інтернет в зв'язку з цим.

#### Гарантія відшкодування збитків

Користувач гарантує понести відповідальність за шкоду / упущену вигоду, збитки, що виникли внаслідок або у зв'язку з:

- (1) користуванням Клієнтом Сервісами, Послугами та Товарами;
- (2) порушенням Клієнтом будь-яких положень цих Правил;
- (3) порушенням Клієнтом прав будь-якої третьої особи, зокрема прав Сторонніх постачальників.

## 6. Персональні дані

В процесі замовлення, зміни Товарів Клієнт передає свої особисті дані, які зберігаються в системі Компанії для управління замовленнями і здійснення обліку всередині Компанії.

Збір даних про користувачів здійснюється в електронному вигляді в:

- активній формі: заповнення Клієнтом відповідних інформаційних полів при реєстрації для здійснення замовлення, взаємодія з клієнтським сервісом - особисті дані збираються;
- пасивній формі: автоматично, для статистичних цілей - особисті дані не збираються.

При обробці отриманих персональних даних Компанія:

(1) діє відповідно до законодавства в області персональних даних, і дотримується всіх відповідних приписів щодо забезпечення конфіденційності в Інтернеті;

(2) приймає всі необхідні організаційні та технічні заходи для захисту конфіденційної інформації від несанкціонованого доступу, втрати або знищення.

Персональні дані користувачів обробляються в суворій відповідності регламентами та інструкціями, і доступні обмеженому колу осіб з числа співробітників Компанії тільки під час виконання посадових обов'язків та обслуговування конкретних користувачів. Дані користувача можуть бути надані третім особам відповідно до законних вимог компетентних державних органів, або використана в судових розглядах.

## 7. Конфіденційність

Користування Послугами Компанії передбачає заповнення інформаційних полів на сторінці персональних і платіжних даних веб-сайту, через мобільний додаток або viber та telegram бот:

- ПІБ клієнта, номер телефону, адресу доставки, адресу електронної пошти та інші дані, необхідні для реєстрації та замовлення Товарів.

- Дані платіжної картки (ім'я власника, номер, термін дії та CVV код) - для завершення процесу оплати послуг за допомогою Додатку. Проведення платежів за банківськими картками здійснюється в суворій відповідності до вимог платіжних систем Visa International та MasterCard Worldwide. Платіжний сервер відповідає вимогам стандарту PCI DSS. Конфіденційність персональної інформації, що передається, забезпечується банком-еквайром.

Введена інформація не буде надана третім особам за винятком фінансової установи, яка забезпечує організацію та здійснення переказу грошових коштів на користь та / або за дорученням Компанії по оплатах, що здійснюються держателями електронних платіжних засобів (Клієнтів), з використанням електронних способів обробки платежів за реалізовані Компанією Товари або Послуги в мережі Інтернет на Веб-сайті (веб-сайтах): <http://hz-voda.com.ua>, viber та telegram ботах, мобільному додатку "Хвиля Здоров'я".

Дані, запитовані в такому випадку, не можуть бути використані на шкоду власнику картки. Процедура верифікації використовується для захисту власника картки від шахрайських операцій. Клієнт самостійно приймає рішення: вислати запитовані дані або відмовитися від транзакції.

## 8. Комунікація

Комунікація між Клієнтом та Компанією відбувається з використанням засобів технічного фіксації: телефонні розмови, електронні листи і листування в чаті можуть бути збережені в цілях контролю якості обслуговування. Компанія може запросити у Клієнта додаткову інформацію, якщо вона необхідна для внесення змін до вже оформленого замовлення, або для надання супутніх послуг. Додаткові дані можуть бути запитані для оперативної передачі Клієнту інформації про статус замовлення.

Сайт компанії: <http://hz-voda.com.ua>, viber та telegram боти, та Додаток "Хвиля Здоров'я" можуть використовувати файли cookie для відстеження та збереження даних, наданих веб-браузерами користувачів. Відповідні дані використовуються виключно для статистичних цілей, підвищення зручності використання сайту і персоналізації рекламних повідомлень. Клієнт може призупинити отримання файлів cookie шляхом зміни налаштувань свого браузера. Куки-файли не пов'язані з персональними даними Клієнта.

З метою маркетингової комунікації Компанія може запросити у Клієнта додаткову інформацію для проведення рекламних акцій і інших заходів. Вихідна комунікація в маркетингових цілях здійснюється у вигляді інформування та опитування (телефон / e-mail / SMS/ Viber). Також Компанія залишає за собою право використовувати дані історії придбань води та додаткових товарів для персоналізації спеціальних пропозицій, оповіщення про акції і додаткові послуги. Клієнт може відписатися від відповідної розсилки в будь-який момент. Додатково можливий збір інформації щодо задоволеності якістю обслуговування. Кінцевою метою збору додаткової інформації є поліпшення спектра та якості послуг.

## Текстові повідомлення

Створюючи Обліковий запис, ви погоджуєтесь отримувати текстові повідомлення, що є невід'ємною частиною процесу користування Послугами. Ви можете відмовитися від отримання повідомлень від Компанії у будь-який час, надіславши електронний лист на адресу [info@hvilya-zd.com.ua](mailto:info@hvilya-zd.com.ua). Ви визнаєте, що відмова від отримання повідомлень може позначитися на використанні вами Послуг.

## Контент, який надає користувач

Компанія може на власний розсуд дозволити Користувачу під час користування Послугами надавати, завантажувати, публікувати або іншим способом пропонувати їй контент у формі тексту, аудіо- і/або відеоматеріалів і відомостей, зокрема коментарі та відгуки, пов'язані з Послугами, запитами на технічну підтримку та участю в конкурсах і рекламних акціях. Передаючи Компанії такий контент, Клієнт надає їй міжнародну, безстрокову, безповоротну, не іменну ліцензію (без оплати роялті) з правом субліцензувати, використовувати, копіювати, змінювати, переробляти, розповсюджувати, оприлюднювати, привселюдно використовувати або будь-яким іншим способом використовувати такий контент у всіх форматах і каналах поширення, відомих у цей час або розроблених пізніше (як у зв'язку з Послугами і бізнесом Компанії, так і у зв'язку із послугами третіх осіб), без подальшого сповіщення або одержання згоди від Клієнта.

Користувач гарантує, що:

- (1) тільки клієнт володіє всім вищевказаним контентом або має всі права, ліцензії, погодження й дозволи, щоб надати Компанії ліцензію на використання такого контенту, як це зазначено вище;
- (2) ні сам контент, ні надання, завантаження, публікування або оприлюднення Користувачем такого контенту, ні використання Компанією такого контенту, як це дозволено цим документом, не порушують прав інтелектуальної власності чи авторських прав третіх осіб, або прав на гласність чи приватне життя та не призводять до порушення чинного законодавства чи правових норм.

Користувач зобов'язується не надавати контент ганебного, наклепницького, ненависного, насильницького, непристойного, порнографічного, незаконного або образливого характеру, незалежно від того, чи захищене законом надання таких матеріалів. Компанія може (але не зобов'язана) розглядати, контролювати або видаляти такий контент на власний розсуд у будь-який час і з будь-якої причини без надсилання Користувачу повідомлення.

## 9. Інші положення

### Претензії про порушення авторського права

Претензії про порушення авторського права слід надсилати Компанії за адресою: [info@hvilya-zd.com.ua](mailto:info@hvilya-zd.com.ua).

### Загальні положення

Клієнт не може передати свої права, передбачені цими Правилами, або передавати їх повністю або частково без попереднього письмового дозволу Компанії третім особам.

Цей Договір регулюється і тлумачиться відповідно до законодавства України. Питання, не врегульовані цим Договором, підлягають вирішенню відповідно до чинного законодавства України. Всі можливі суперечки, що випливають з відносин, регульованих цим Договором, вирішуються в порядку, встановленому законодавством України, за нормами українського права.

Якщо з тих чи інших причин будь-які з умов цього Договору є недійсними або що не мають юридичної сили, це не впливає на дійсність або застосування інших умов цього Договору.

Договір не вимагає скріплення печатками і / або підписання, зберігаючи при цьому повну юридичну силу.

Клієнт зобов'язаний слідкувати за оновленнями цих Правил на офіційному веб-сайті Компанії та перевіряти актуальну версію Правил не рідше, ніж двічі на місяць.