

ПОРЯДОК
надання послуги з сервісного обслуговування POS-терміналу

м. Київ

Цей Порядок надання послуг з сервісного обслуговування POS-терміналу (далі – «Порядок») визначає умови надання і склад послуг з сервісного обслуговування POS-терміналу в доповнення умов Договору та є частиною Договору про надання ТОВ «ЕСЕСАЙ» послуги з сервісного обслуговування POS-терміналу (далі – «Договір»).

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ

1.1. **Виконавець** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕРВУС СИСТЕМЗ ІНТЕГРЕЙШН».

1.2. **Замовник** – особа, внесена до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, або суб'єкт незалежної професійної діяльності, які мають намір скористатись послугою ТОВ «ЕСЕСАЙ» з сервісного обслуговування POS-терміналу.

1.3. **Обладнання (або POS-термінал)** – платіжний термінал, що є власністю Замовника, електронний пристрій, що зчитує дані пластикової картки з магнітної смуги або чипу, розташованого на пластиковій картці, або зі смартфона з функцією NFC та встановленого відповідного програмного забезпечення із внесеними реквізитами платіжної картки, і зв'язується з банком по електронних каналах зв'язку, включаючи блоки електроживлення. POS-термінал з типом підключення GPRS комплектується SIM-картою оператора зв'язку за рахунок Замовника.

1.4. **Сервісне обслуговування Обладнання** – перелік обраних Замовником відповідно до Тарифів опцій та послуг з сервісного обслуговування POS-терміналу із встановленим на ньому Платіжним програмним забезпеченням та, у разі потреби, касовим програмним забезпеченням та підтримка такого Платіжного програмного забезпечення, а також дії у відповідності до умов цього Порядку, спрямовані на забезпечення гарантованої та надійної роботи Обладнання, відновлення його робочого стану та дії, пов'язані з підключенням до серверів та налагодженням роботи, проведення інструктажу щодо правил користування.

1.5. **Витратні матеріали** – термопапір для чекового принтера Обладнання, блоки живлення, акумуляторні батареї, кабелі, патч-корди та інші витратні матеріали, які використовуються в Обладнанні.

1.6. **Торгова точка (ТТ)** Замовника – торгово-сервісні підприємства в яких здійснюється встановлення та обслуговування Обладнання.

1.7. **Контакт-центр** – структурний підрозділ Виконавця, який відповідає за прийом Звернень Замовника з приводу Обслуговування.

1.8. **Сервіс-інженер** – представник інженерного складу Виконавця, який безпосередньо виконує доручення за Зверненням Замовника.

1.9. **Звернення** – повідомлення Замовника про необхідність надання послуг з сервісного обслуговування Обладнання, подане до Контакт-центру Виконавця у визначений цим Порядком спосіб. Зверненню присвоюється тип (Інцидент, Запит на обслуговування), відповідність сервісу згідно з обраним Тарифом.

1.10. **Інцидент** – несправність, збій у роботі Обладнання чи програмного забезпечення, що має наслідком Звернення до Контакт-центру з метою налагодження роботи Обладнання.

1.11. **Запит на обслуговування** – запит Замовника на виконання робіт з Сервісного обслуговування Обладнання та програмного забезпечення.

1.12. **Термін вирішення** – інтервал часу між часом реагування Виконавця і часом закінчення надання послуг з відновлення працездатності Обладнання та програмного забезпечення сервіс-інженерами Виконавця.

1.13. **Робоча година** – година часу в періоді з понеділка по п'ятницю з 09:00 до 18:00 за виключенням офіційних свят та вихідних днів.

1.14. Всі інші терміни вживаються відповідно до Пропозиції (оферти) на укладення договору про надання ТОВ «ЕСЕСАЙ» послуги з сервісного обслуговування POS-терміналу, затвердженої наказом від 15.07.2025 № 02/25-4.

1.15. Сервісне обслуговування POS-терміналу Замовника здійснюється відповідно до обраного Замовником Тарифу та цього Порядку, затверджених наказом Виконавця, з урахуванням усіх внесених змін до них, та опублікованих Виконавцем на Веб-сайті.

2. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ В ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ОБРАННОГО ТАРИФУ

2.1 Тариф «БАЗОВИЙ»

- первинне налаштування Обладнання в сервісному центрі;
- оновлення конфігураційних параметрів, завантаження програмного забезпечення;
- Контакт-Центр, віддалена підтримка користувачів;
- усунення недоліків та збоїв в роботі Обладнання тільки в сервісному центрі компанії в м. Київ, просп. Степана Бандери, 9, відправка та повернення обладнання за рахунок Замовника
- виконання гарантійного ремонту Обладнання.

2.2 Тариф «РОЗШИРЕНИЙ»

- первинне налаштування Обладнання;
- оновлення конфігураційних параметрів, завантаження програмного забезпечення;
- Контакт-Центр, віддалена підтримка користувачів;
- усунення недоліків та збоїв в роботі Обладнання з виїздом спеціаліста компанії;
- виконання гарантійного ремонту Обладнання.

3 СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ

3.1 Первинне налаштування Обладнання.

3.1.1 Обладнання встановлюється Замовником самостійно безпосередньо на Торговій точці.

3.1.2 Перелік операцій, що виконуються Замовником при встановленні Обладнання:

- встановлення SIM-карти, що надається Замовником, в Обладнання; перевірка зв'язку;
- підключення Обладнання до мережі Wi-Fi Замовника (за потреби);
- встановлення ключа (кваліфікованого електронного підпису) користувача Касового програмного забезпечення (за наявності) в Обладнання; ключ надається Замовником;
- проведення тестової транзакції з використанням Касового програмного забезпечення (за наявності) та/або з використанням Платіжного програмного забезпечення;
- консультації співробітника Торгової точки щодо використання Обладнання при роботі з Касовим програмним забезпеченням та Платіжним програмним забезпеченням;
- консультації співробітника Торгової точки щодо використання засобів зв'язку з Контакт-Центром.

3.2 Оновлення конфігураційних параметрів, завантаження програмного забезпечення

3.2.1 Проведення оновлення налаштувань Обладнання відповідно вимог платіжних систем, Національного Банку України або регламентами Банків-еквайрів.

3.2.2 Проведення оновлень версій системного програмного забезпечення, платіжного та касового застосунку до актуальних версій протестованих до використання у Обладнанні.

3.2.3 Зміна конфігураційних параметрів, завантаження нового програмного забезпечення Обладнання може проводитися дистанційно за допомоги сервісу оновлень Виконавця, оператором Контакт-Центру в телефонному режимі або Сервіс-інженером Виконавця.

3.3 Усунення недоліків та збоїв в роботі Обладнання

- 3.3.1 На підставі Звернення, спеціаліст Контакт-Центру зв'язується із Замовником та разом із Замовником проводить дії, спрямовані на відновлення працездатності Обладнання. У разі неможливості дистанційного усунення недоліку чи збою (в залежності від обраного Пакету):
- 3.3.2 Пакет БАЗОВИЙ: Виконавець здійснює усунення недоліків Обладнання в Сервісному центрі, розташованому за адресою: м. Київ, просп. Степана Бандери, 9. Доставка непрацездатного термінального обладнання до сервісного центру та повернення з ремонту виконується за рахунок Замовника. Замовник має можливість замовити Разову послугу з виїзду інженера за Тарифами цього Договору
- 3.3.3 Пакет РОЗШИРЕНИЙ: Сервіс-інженер Виконавця здійснює виїзд до Торгової точки та відновлює працездатність Обладнання (лише в Пакеті Розширений).

3.4 Гарантійний ремонт Обладнання

- 3.4.1 У випадку виходу Обладнання з ладу під час гарантійного періоду з причин, що підпадають під дію гарантії, Виконавець здійснює ремонт Обладнання в Сервісному центрі, розташованому за адресою: м. Київ, просп. Степана Бандери, 9.
- 3.4.2 Доставка непрацездатного Обладнання до Сервісного центру та повернення з ремонту виконується за рахунок Виконавця.
- 3.4.3 Якщо Обладнання вийшло з ладу з причин, на які не поширюється розширена гарантія, ремонт Обладнання здійснюється Виконавцем на умовах цього Регламенту. В такому випадку Виконавець складає акт, в якому вказується причина виходу Обладнання з ладу та вартість ремонту Обладнання.

3.5 Негарантійний ремонт Обладнання

- 3.5.1 У випадку виходу Обладнання з ладу з негарантійних причин, Виконавець здійснює ремонт Обладнання в Сервісному центрі, розташованому за адресою: м. Київ, просп. Степана Бандери, 9. Доставка непрацездатного термінального обладнання до сервісного центру та повернення з ремонту виконується за рахунок Замовника.
- 3.5.2 Замовник сплачує вартість негарантійного ремонту відповідно до діючих на момент надання послуг Тарифів Виконавця.

4 СТРОКИ ВИКОНАННЯ ЗАПИТІВ

- 4.1 Строк реагування на Запит – 1 робоча година з моменту надходження Запиту; Строк виконання Запиту – 16 робочих годин в обласних центрах, до 24 робочі години – в інших містах та до 24 робочі години – в сільській місцевості.
- 4.2 Виконання Запитів здійснюється виключно в Робочі години, з 9.00 до 18.00.
- 4.3 У випадку, якщо Виконавець не зміг розпочати надання послуг з незалежних від нього обставин або такі обставини виникли під час виконання Звернення Замовника, і цей факт був зафіксований у встановленому порядку, строк надання послуг збільшується на строк вимушеної затримки.

5 Обмеження відповідальності Виконавця при наданні Послуг.

- 5.1 Оскільки POS-термінал призначений для проведення безготівкових розрахунків з використанням послуг третіх осіб, а саме – фінансових установ, еквайрів, процесингових центрів, державних цифрових сервісів тощо, при тому, що Виконавець докладатиме максимум зусиль для того, щоб сервісне обслуговування POS-терміналу виконувалось якісно та вчасно, Виконавець не гарантує те, що:
 - 1) Замовнику не буде відмовлено в укладенні договору еквайрингу з причин, що не залежать від Виконавця;
 - 2) Замовник не зустріне перешкод на шляху приєднання до інших цифрових сервісів.
 - 3) Замовник буде на 100% задоволений якістю наданих йому третіми особами послуг, що отримуватимуться Замовником з використанням POS-терміналу.
- 5.2 Замовник цілком і повністю розуміє те, що уся відповідальність за наслідки використання POS-терміналу лежить виключно на Замовникові. Виконавець не несе жодної

відповідальності за наслідки дій Замовника для нього чи третіх осіб, що можуть виникнути у зв'язку з використанням POS-терміналу Замовником.

- 5.3 Виконавець може в будь-який момент вносити зміни до Порядку та/або Договору шляхом розміщення оновленої (або нової) редакції Порядку та/або Договору на Веб-сайті.