

## УГОДА КОРИСТУВАЧА СЕРВІСУ «ДОПОМОГА»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. РОЗМІЩЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ ЗАЯВКИ ПРО ОТРИМАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДОПОМОГИ
3. УМОВИ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ТА ЗГОДА НА ОБРОБКУ
4. ВІДОМОСТІ, ЩО НАДАЮТЬСЯ КОРИСТУВАЧЕМ
5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН
6. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ
7. ТЕРМІН ДІЇ УГОДИ І ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ САЙТУ
8. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО УГОДИ
9. ІНШІ УМОВИ

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Державне підприємство «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» (далі Виконавець та/або Адміністратор) публікує цей Публічний договір (Угода та/або Оферта) про надання послуг на інтернет-сайті Адміністратора <https://edopomoga.gov.ua>.

1.2. Відповідно до статті 633 Цивільного Кодексу України (ЦК України) ця Угода є публічним договором, і в разі прийняття (акцепту) викладених нижче умов будь-яка дієздатна фізична або юридична особа (далі Користувач) зобов'язується виконувати умови цієї Угоди.

1.3. У цій оферті, якщо зміст не вимагає іншого, наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

- Оферта - публічна пропозиція Адміністратора, адресована будь-якій дієздатній фізичній та/або юридичній особі, в тому числі іноземній, укласти з ним Публічний договір про надання послуг на умовах, що містяться в цій Угоді, зважаючи на всі додатки;
- Акцепт - повне прийняття Користувачем умов Угоди;
- Адміністратор - державне підприємство «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України», юридична адреса: проспект Любомира Гузара, буд. 7, м. Київ, Україна, 03065;
- Сайт - інтернет-сайт <https://edopomoga.gov.ua>, який адмініструється Виконавцем і представляє собою інформаційну платформу для розміщення заявок про отримання волонтерської допомоги та їх виконання Благодійниками (далі по тексту – Сайт);
- Користувач - будь-яка дієздатна фізична або юридична особа, яка прийняла умови цієї Угоди та користується послугами Виконавця. Від імені юридичної особи користування Сайтом здійснюється уповноваженим співробітником/представником такої юридичної особи. Користувачами Сайту є Благодійники та Реципієнти;
- Благодійник – будь-яка дієздатна фізична або юридична особа, яка виконала заявку про отримання волонтерської допомоги;
- Реципієнт – фізична особа, яка потребує допомоги та розмістила заявку про отримання допомоги на Сайті;
- Волонтерська допомога – цільова адресна безоплатна допомога в натуральній формі, що надається Благодійником Реципієнту шляхом виконання заявки про отримання допомоги;
- Послуги/сервіс «Допомога» - безкоштовний сервіс, що надається Адміністратором за допомогою Сайту та включає можливість подання Реципієнтом заявки про отримання волонтерської допомоги та можливість виконання Благодійником заявки Реципієнта про отримання волонтерської допомоги;
- Заявка – електронна заявка Реципієнта про отримання волонтерської допомоги, що містить перелік товарів та/або послуг, необхідних Реципієнту;
- Виконання заявки – доставка Реципієнту волонтерської допомоги або оплата заявки онлайн;
- Особистий кабінет - електронний кабінет Користувача в функціональній системі Сайту, що створюється Користувачем та належить Адміністратору, за допомогою якого Користувач може відстежувати стан виконання заявок;
- Реєстрація - прийняття Користувачем оферти на укладання цієї Угоди і процедура, в ході якої Користувач за допомогою заповнення відповідних форм Сайту надає необхідну інформацію для використання сервісів Сайту. Реєстрація вважається завершеною тільки в разі успішного проходження всіх її етапів;
- Персональні дані - це відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка за їх допомогою ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;
- Передплата за товар – вид виконання заявки, електронний макет з цифровим або штриховим кодом, який надає Реципієнту право, протягом строку дії цього коду, отримати у власність будь-які товари у відповідних торгових точках на суму, вказану в передплаті;

- Продавець – фізична особа-підприємець або юридична особа, інтегрована з платформою «Допомога», на рахунок якої надходять кошти від оплати заявок Благодійниками;
  - SMS-верифікація - це перевірка Користувача, яка здійснюється шляхом введення у відповідне поле на сторінці верифікації спеціального коду верифікації, надісланого Адміністратором в SMS-повідомленні на номер, вказаний Користувачем на сторінці верифікації;
  - Розміщення заявки - це дія Користувача - публікація, або активація однієї заявки;
- 1.4. Якщо Користувач не згоден з цією Угодою повністю або частково, Адміністратор просить його залишити цей Сайт. Ці умови регулюють використання Користувачем Сайту та послуг <https://edopomoga.gov.ua>. Використання послуг Сайту означає, що Користувач ознайомлений з цією Угодою, розуміє і приймає її умови.
- 1.5. Починаючи використовувати сервіс «Допомога», пройшовши процедуру реєстрації, Користувач підтверджує свою дієздатність та прийняття умов Угоди в повному обсязі, без будь-яких застережень і винятків. У разі незгоди Користувача з будь-яким з положень цієї Угоди, Користувач не має права використовувати сервіс «Допомога».
- 1.6. Цим Адміністратор пропонує Користувачеві послуги з використання Сайту для:
- 1.6.1. розміщення Реципієнтом заявки про отримання волонтерської допомоги;
- 1.6.2. оплати Благодійником заявки Реципієнта про отримання волонтерської допомоги.

## **2. РОЗМІЩЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ ЗАЯВКИ ПРО ОТРИМАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДОПОМОГИ**

- 2.1. Користувач отримує право доступу до сервісу «Допомога» для розміщення заявки на Сайті після проходження реєстрації та SMS-верифікації.
- 2.2. Для виконання заявки онлайн шляхом оплати «Передплати «Допомога», реєстрація Користувача не є обов'язковою та здійснюється за бажанням Користувача. При цьому, здійснюється лише SMS-верифікація.
- 2.3. Користувач несе відповідальність за всі дії з використанням його електронної адреси, номера мобільного телефону та персональних даних. Користувач має право користуватися сервісом «Допомога» тільки за допомогою власної електронної адреси, мобільного телефону та персональних даних. Користувач несе відповідальність за передачу даних для доступу до Особистого кабінету іншому Користувачеві (іншій особі).
- 2.4. Розміщуючи заявку про отримання волонтерської допомоги, Користувач підтверджує, що він має необхідність і потребу в отриманні даного товару/послуги і через складні життєві обставини не може задовільнити свою потребу самостійно.
- 2.5. Користувачу, що розміщує заявку про отримання допомоги заборонено:
- 2.5.1. Публікувати однакові заявки з різних номерів мобільних телефонів;
- 2.5.2. Публікувати заявки, опис якої є не розбірливим;
- 2.5.3. Вставляти в опис заявки посилання на інтернет ресурси;
- 2.5.4. Розміщувати заявку, яка в описі містить перелік потреб.
- 2.6. Дозволяється розмістити одну заявку, що може включати декілька найменувань товарів/послуг. Розміщення наступної заявки можливе після виконання попередньої невиконаної заявки або один раз в 14 календарних днів незалежно від виконання попередніх заявок.
- 2.7. Не передбачається зміна існуючої заявки, а саме: додавання товару, зміна категорії, потреби, кількості.
- 2.8. Адміністратор залишає за собою право видаляти будь-які заявки, які на його думку не відповідають принципам та засадам суспільної моралі. Рішення про видалення є остаточним і оскарженню не підлягає.
- 2.9. Адміністратор та модератори Сайту (представники Адміністратора) мають право:
- 2.9.1. Вносити в опис заявки Користувача виправлення, що стосуються орфографії і пунктуації, які не впливають на загальний зміст заявки;
- 2.9.2. Видаляти заявки, якщо вони порушують цю Угоду, та обмежувати кількість заявок від одного Користувача з метою зручності користування Сайтом;
- 2.9.3. Видаляти заявки, якщо вони не виконані протягом 30 (тридцять) днів з дня розміщення.
- 2.10. Адміністратор не несе відповідальності за зміст заявок або посилань на ресурси, зазначені в заявках Користувачів.
- 2.11. Адміністратор не несе відповідальності за виконання заявки. Адміністратор та/або представники Адміністратора не зобов'язані виконувати заявки Реципієнтів. Адміністратор лише надає платформу для розміщення заявок та їх виконання.
- 2.12. Користувач має право скасувати заявку шляхом натискання кнопки з червоним хрестом навпроти строки заявки.

2.13. Для обліку кількості розміщених заявок за одиницю приймається 1 (одне) Розміщення.

### **3. УМОВИ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ТА ЗГОДА НА ОБРОБКУ**

3.1. Користувачі Сайту надають Адміністратору право на обробку їх персональних даних на умовах, передбачених в Додатку №1 (ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ) до цієї Угоди.

### **4. ВІДОМОСТІ, ЩО НАДАЮТЬСЯ КОРИСТУВАЧЕМ**

4.1. Адміністратор зберігає за собою право зв'язуватися з Користувачем: направляти повідомлення на електронну пошту та відправляти повідомлення на мобільний телефон Користувача.

4.2. Збір інформації здійснюється шляхом самостійного, з використанням програмних засобів Сайту, зазначення Користувачем відповідних даних, необхідних для розміщення та/або виконання заявок на ньому.

4.3. Адміністратор зберігає дані останнього доступу Користувача до системи, з метою забезпечення високої якості сервісів, що пристосовуються до індивідуальних потреб та інтересів Користувача.

4.4. Користувач здійснює доступ до сервісів Сайту протягом часових проміжків безперервного використання - сесій.

4.5. Відключення збереження даних щодо останнього доступу в систему в налаштуваннях браузера не впливає на можливість використання сервісів Сайту в цілому, однак може обмежити їх функціонал для Користувача.

### **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

5.1. Всі об'єкти, доступні за допомогою сервісу «Допомога», у тому числі елементи дизайну, текст, графічні зображення, ілюстрації, комп'ютерні програми, бази даних, а також будь-який контент, розміщений на сервісах Сайту, є об'єктами виключних прав Адміністратора, Продавців та інших правовласників.

5.2. Щоб надати Адміністратору право публікувати відомості, надані Користувачем, Користувач надає Адміністратору чинне повсюдно (територіально необмежене), безстрокове, безвідкличне, невиключне право на використання, публікацію, збір, демонстрацію, копіювання, дублювання, відтворення, доведення до загального відома щодо об'єктів авторських прав, публікацій та баз даних, якими володіє Користувач, а також щодо наданих їм відомостей, зображень і фотографій на всіх відомих або невідомих інформаційних носіях. Перераховані вище права надаються Адміністратору безоплатно (без виплати винагороди). При цьому Користувач зберігає всі майнові права на зміст інформації, що розміщується в заявці. Крім переліченого, Користувач надає право на доступ до розміщеної ним інформації всім Користувачам Сайту. Користувач погоджується з тим, що текст заявки, може бути використаний Адміністратором при підготовці рекламних матеріалів, статей, звітів, аналізів і т.д., і використовуватися Адміністратором на власний розсуд без додаткової згоди з боку Користувача, без виплати винагороди.

5.3. Skorиставшись сервісами Сайту, Користувач підтверджує, що несе особисту відповідальність за зміст розміщених ним заявок.

5.4. Користувач зобов'язується:

- Не вчиняти дій, які можуть призвести до непропорційно великого навантаження на інфраструктуру Сайту;
- Не перешкоджати і не намагатися перешкоджати роботі та іншій діяльності на Сайті; а також не перешкоджати дії автоматичних систем або процесів, а також інших заходів, з метою перешкодити або обмежити доступ на Сайті;

5.5. Користувачу забороняється обговорення дій модераторів і адміністрації Сайту іншим чином, окрім як за допомогою електронного листування з модераторами.

5.6. Адміністратор зобов'язується докладати всіх зусиль для належного роботи сервісів Сайту і нерозповсюдження третім особам персональних даних, наданих Користувачем, за винятком випадків, передбачених законодавством.

5.7. Адміністратор може періодично встановлювати обмеження щодо використання сервісів Сайту, зокрема, максимальна кількість днів зберігання заявок. Адміністратор має право в будь-який момент змінити або припинити роботу сервісів Сайту або їх частини без повідомлення Користувача, не несучи при цьому відповідальності за подібні зміни або припинення.

5.8. Щоб підтримувати високу якість своїх послуг, Адміністратор залишає за собою право обмежити кількість активних заявок Користувача на Сайті.

5.9. Адміністратор може заборонити Користувачеві доступ на Сайту, якщо Користувач порушує умови цієї Угоди. Факт порушення вважається підтвердженим, якщо Користувач був сповіщений адміністрацією Сайту про ведення діяльності, яка порушує правила Сайту, або прав третіх осіб. Адміністратор залишає за собою право в будь-який момент видалити або відключити Особистий кабінет Користувача, а також

видалити всі розміщені заявки Користувача, залишивши попереднє повідомлення Користувача про таке відключення на свій розсуд, і не несучи при цьому відповідальність за свої дії перед Користувачем і третіми особами.

5.10. Адміністратор має право передати Сайт зі всіма його сервісами та змістом, включаючи персональні дані Користувачів, своєму правонаступнику, за договорами або на інших підставах. Передача і повідомлення Користувачів про таку передачу здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України.

5.11. Користувач має право направляти скарги з питань роботи Сайту через функцію «Наші контакти», які будуть розглянуті протягом двох робочих днів з моменту їх надходження чи з моменту отримання повної інформації по суті скарги. Адміністратор має право на свій розсуд припинити розгляд скарги, та/або обмежити кількість відповідей Користувачам, якими порушено умови Угоди. Оператор, який надає підтримку Користувачам по телефону, та/або відповідає на телефонний дзвінок Користувача, має право припинити дзвінок в разі загроз Користувача в сторону Оператора, Адміністратора, нецензурної лексики, переведення розмови на особисті теми, безпредметності розмови.

5.12. Адміністратор має право в будь-який момент верифікувати Користувача засобами SMS-верифікації. У разі якщо Користувач не пройшов верифікацію, Адміністратор має право обмежити можливості користування Сайтом.

## **6. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

6.1. Скориставшись сервісами Сайту, Користувач підтверджує свою згоду з тим, що він використовує Сайт і його сервіси на свій страх і ризик «як є», оцінює і несе всі ризики, пов'язані з розміщенням і виконанням на Сайті заявок, а Адміністратор, в тому числі його керівництво, співробітники, не несуть ніякої відповідальності за зміст розміщених на Сайті заявок і їх виконання.

6.2. Адміністратор не є організатором/ініціатором угоди між Користувачами, або її стороною. Сайт є некомерційною комунікаційною платформою, яка надає можливість Користувачам розміщувати та/або виконувати заявки про отримання допомоги .

6.3. Адміністратор не може контролювати достовірність інформації, яка розміщується Користувачами.

6.4. Адміністратор не несе відповідальності за поведінку Користувачів та Продавців. Всі суперечки і конфлікти між Користувачами між собою а також Користувачами та Продавцями вирішуються ними самостійно.

6.5. Адміністратор не несе відповідальності за операції/транзакції з переказу грошових коштів, які здійснюють Благодійники в платіжних системах Продавців, що розміщені на Сайті.

6.6. Якість, безпека, а також можливість Користувача отримати товар/послугу знаходяться поза контролем Адміністратора.

6.7. Адміністратор закликає Користувачів бути обережними і зберігати здоровий глузд при користуванні послугами Сайту. Використання Сайту має на увазі, що Користувач усвідомлює і приймає всі ризики, а також погоджується, що Адміністратор не несе відповідальності за дії або бездіяльність з боку Користувача.

6.8. Якщо у Користувача виникають претензії до іншого Користувача або до Продавця в результаті використання послуг Сайту, Користувач погоджується пред'являти ці вимоги самостійно і без втручання з боку Адміністратора.

6.9. Користувач має право повідомити Адміністратора про факт порушення його прав іншим Користувачем, скориставшись функцією «Наші контакти».

6.10. Адміністратор не несе відповідальності за невиконання, або перешкоди у виконанні зобов'язань з надання доступу до Сайту через обставини непереборної сили, наслідки яких не можна уникнути, або подолати (таких як рішення влади, нещасні випадки, розриви в загальній системі комунікацій і т. д.).

6.11. Адміністратор не несе відповідальності за неполадки в роботі Сайту, викликані технічними перебоями в роботі устаткування і програмного забезпечення.

6.12. Ніщо в Угоді не може розумітися як встановлення між Користувачем та Адміністратором агентських відносин, відносин товариства, відносин по спільній діяльності, трудових відносин, або якихось інших відносин, прямо не передбачених Угодою.

## **7. ТЕРМІН ДІЇ УГОДИ І ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ САЙТУ**

7.1. Ця Угода набуває чинності з моменту початку використання Користувачем будь-якого сервісу Сайту, або з моменту реєстрації Користувача на Сайті, і діє безстроково.

7.2. Користувач має право припинити свою реєстрацію на Сайті в односторонньому порядку, без попереднього повідомлення про це Адміністратору і пояснення причин.

7.3. У разі якщо Адміністратором були внесені будь-які зміни до Угоди в порядку, передбаченому пунктом 8.1. Угоди, з якими Користувач не згоден, він зобов'язаний припинити використання сервісів Сайту. Факт продовження використання Сайту є підтвердженням згоди Користувача з відповідною редакцією Угоди.

7.4. Розірвання Угоди з боку Адміністратора може статися у випадку порушення положень цієї Угоди, нанесення будь-якої шкоди Адміністратору, в тому числі її репутації, або користувачам сервісу єДопомога.

## **8. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО УГОДИ**

8.1. З метою покращення якості послуг, що надаються на Сайті, та з метою дотримання вимог законодавства, ця Угода може бути змінена Адміністратором в односторонньому порядку. Нова редакція Угоди вступає в силу з моменту її розміщення в мережі Інтернет на Сайті, якщо інше не передбачено новою редакцією Угоди.

## **9. ІНШІ УМОВИ**

9.1. При виникненні між Сторонами суперечок та розбіжностей за цією Угодою або у зв'язку з нею, Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом переговорів. Якщо будь-які суперечки, розбіжності або вимоги, що виникають з приводу цієї Угоди або в зв'язку з нею, у тому числі, що стосуються її виконання, порушення, припинення, або недійсності, не можуть бути вирішені шляхом переговорів, то ці суперечки розглядаються відповідно до чинного законодавством в судовому порядку.

9.2. Ця Угода регулюється і тлумачиться відповідно до законодавства України. Питання, не врегульовані цією Угодою, підлягають вирішенню відповідно до чинного законодавства України. Всі можливі суперечки, що впливають з відносин, що регулюються цією Угодою, вирішуються в порядку, встановленому законодавством України.

### **АДМІНІСТРАТОР:**

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ІНФОРМАЦІЙНО-ОБЧИСЛЮВАЛЬНИЙ ЦЕНТР  
МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ»

Адреса: пр. Гузара Любомира, 7, м. Київ, 03065.

Код ЄДРПОУ 03562649