

Умови надання контент-послуги «Техномайстер»

1. Загальні положення

1.1. Терміни і визначення:

Контент-послуга «Техномайстер» (далі – Контент-послуга) - це дистанційна технічна підтримка, що включає консультацію спеціаліста по телефону або технічну допомогу завдяки дистанційному підключенню до пристрою (телефон, ноутбук, планшет) Користувача.

Користувач – це фізична особа, яка є абонентом електронної комунікаційної мережі Компанії, що замовляє контент-послугу «Техномайстер».

Пакет контенту – це певний набір інформації як в електронному вигляді (через особистий електронний кабінет) так і в голосовому (формат консультацій з використанням короткого номеру 609).

1.2. Користувач мобільного зв'язку Компанії, що замовляє Контент-послугу «Техномайстер», отримує дистанційну технічну підтримку своїх абонентських пристроїв (смартфону, ноутбуку, планшету) на строк, в обсязі і по ціні в залежності від обраного Пакету контенту.

1.3. Контент-послуга «Техномайстер» та певний Пакет контенту замовляється через сайт tehnomaster.kyivstar.ua (покрокову інструкцію щодо замовлення Контент-послуги «Техномайстер» через сайт наведено у п. 1.4 цих Умов), в якому формується особистий електронний кабінет Користувача. В рамках Контент-послуги «Техномайстер» доступні наступні Пакети контенту з наступними параметрами:

Таблиця №1:

Контент послуга	Пакет контенту	Термін дії	Параметри контенту
«Техномайстер_30»	Пакет 1 з контентом на 30 днів (підписка на 30 днів)	30 днів	1. Необмежена кількість консультацій онлайн (через особистий електронний кабінет, в т.ч. у вигляді електронного обміну даними) та голосові консультації по номеру телефону 609 доступні Користувачу в кожному пакеті 2. Необмежена кількість пристроїв Користувача щодо яких замовляються консультації в рамках контент-послуги 3. Режим доступу до контент-послуги 24/7
«Техномайстер_90»	Пакет 2 з контентом на 90 днів (підписка на 90 днів)	90 днів	
«Техномайстер_180»	Пакет 3 з контентом на 180 днів (підписка на 180 днів)	180 днів	
«Техномайстер_365»	Пакет 4 з контентом на 365 днів (підписка на 365 днів)	365 днів	

1.3.1. Вартість Пакету контенту «Техномайстер_30» складає 65,00грн/30днів. Вартість Пакету контенту «Техномайстер_90» складає 130,00грн/90днів. Вартість Пакету контенту «Техномайстер_180» складає 230,00грн/180днів. Вартість Пакету контенту «Техномайстер_365» складає 390,00грн/365днів. У разі, якщо на рахунку Користувача недостатньо коштів для стягнення повної вартості користування Контент-послугою, проводиться спроба стягнення щоденної вартості користування. Щоденна вартість користування Контент-послугою «Техномайстер» складає 3,50 грн/день незалежно від обраного Пакету контенту. Після поповнення мобільного рахунку Користувача на суму достатньої для оплати Пакету контенту Контент-послуги «Техномайстер», надання Контент-послуги відбувається на тих же умовах, для відповідного Пакету контенту, який був підключений Користувачем раніше.

1.3.2. Вартість Контент-послуги встановлена в національній валюті України - гривнях, та включає в себе ПДВ та збір до Пенсійного фонду в розмірі 7,5% з вартості контент-послуги без урахування ПДВ.

1.3.3. Оплата за користування Контент-послугою «Техномайстер» здійснюється з мобільного рахунку Користувача.

1.3.4. За день до закінчення терміну дії Пакету контенту Користувач отримує sms повідомлення з нагадуванням про необхідність поповнення мобільного рахунку для продовження дії або ж відключення Контент-послуги «Техномайстер» через особистий кабінет. У випадку відсутності запити на відключення та у разі наявності відповідного балансу на мобільному рахунку пролонгація Контент-послуги «Техномайстер» здійснюється автоматично на тих самих умовах Пакету контенту, термін дії якого закінчується.

1.3.5. Оплата Контент-послуги «Техномайстер» проводиться авансовим платежем у розмірі 100% вартості обраного Користувачем Пакету контенту.

1.3.6. В межах надання кожного Пакету контенту Контент-послуги «Техномайстер» передбачено консультації щодо:

- встановлення програм на пристрій;
- налаштування браузера;
- налаштування акаунту Steam;
- налаштування Wi-Fi;
- оновлення операційної системи;
- налаштування батьківського контролю;
- видалення вірусів;
- оптимізація енергозбереження;
- налаштування поштових клієнтів;
- налаштування акаунту Google / Microsoft / Apple ID;
- програмна діагностика пристрою;
- оптимізація роботи пристрою;
- налаштування резервного копіювання;
- налаштування Google Drive / One Drive;
- налаштування принтера / багатофункціонального пристрою;
- встановлення драйверів;
- консультація з використання пристрою;
- поради щодо швидкого вирішення проблем з пристроєм;
- пошук та надання контактної інформації авторизованих сервісних центрів.

1.3.7. Компанія має право змінювати умови користування Контент-послугою «Техномайстер», в тому числі, змінювати наповнення і ціни, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язана:

- оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму веб-сайті (за його наявності);

- повідомити Користувачеві про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються.

1.4. Замовлення Контент-послуги «Техномайстер» через WEB-сайт technomaster.kyivstar.ua, здійснюється шляхом реєстрації особистого електронного кабінету Користувача. При створенні особистого електронного кабінету Користувач повинен ввести номер свого телефону, що обслуговується в мережі Компанії та інші необхідні дані для реєстрації (ОТП пароль, це тимчасовий пароль, що надсилається на телефонний номер Користувача вказаний при реєстрації в особистому електронному кабінеті). При реєстрації особистого електронного кабінету, Користувач тим самим надає дозвіл на обробку, зберігання та передачу введених ним даних, в т.ч. персональних, як Компанії так і технічному партнеру Контент-послуги «Техномайстер» - ТОВ «САППОРТ.УА».

1.5. В особистому електронному кабінеті, доступ до якого здійснюється по OTP пароллю, Користувачу доступні: історії користування обраною контент-послугою; отримання електронної інформації в якості контенту (складова Пакету контенту); можливість оформлення запити на відключення та/або зміну пакету Контент-послуги «Техномайстер».

1.6. Користувач зобов'язується зберігати логін та пароль для входу в свій особистий електронний кабінет у суворій конфіденційності та самостійно несе всі ризики, пов'язані з розкриттям такої інформації третім особам. Дії, виконані з використанням логіна та пароля Користувача, вважаються діями, вчиненими самим Користувачем.

1.7. Технічний партнер контент-послуги «Техномайстер» - ТОВ «САППОРТ.УА» (код ЄДРПОУ 39231705), формує і відповідає за контент в технічній сфері, що доступний при замовленні відповідної Контент-послуги «Техномайстер». Технічний партнер, в рамках обраного пакету, забезпечує, як онлайн консультації (в електронному вигляді) так і голосові консультації через його центр технічної підтримки, доступ до якого доступний Користувачам 24 години на добу 7 днів на тиждень по виділеному короткому номеру 609. Голосовий і електронний контент доступні в рамках Контент-послуги «Техномайстер», як визначено у Таблиці №1 цих Умов.

1.8. Контент-послуга «Техномайстер» може надаватися шляхом:

- 1) телефонного дзвінку на номер 609;
- 2) через Особистий кабінет WEB-сайті tehnomaster.kyivstar.ua;
- 3) через онлайн чат на WEB-сайті tehnomaster.kyivstar.ua.

1.9. Послуга надається за умови встановлення на пристрої Користувача операційної системи сімейства Microsoft Windows, MacOS, Android, iOS, webOS, Huawei OS та активного підключення до мережі Інтернет*.

**Під активним підключенням, мається на увазі підключення до мережі Інтернет зі швидкістю не менше 3 Мб/с, що дає можливість з обслуговуваного пристрою Користувача заходити на сайт. В разі, якщо швидкість буде нижчою за 3 Мб/с вважається, що Користувач не забезпечив необхідні технічні умови для надання консультацій, а відтак надання консультацій відкладається на час, додатково узгоджений з Користувачем.*

1.10. Під час надання Контент-послуги «Техномайстер» Користувачу необхідно з'єднатися з технічним фахівцем «САППОРТ.УА», та виконувати всі вказівки фахівця.

1.11. Після погодження дати та часу надання консультації, вважається, що Користувач взяв на себе зобов'язання в зазначений термін забезпечити умови, за яких можуть бути надані консультації.

1.12. Користувач не має права на повернення сплаченого платежу у випадку невикористання консультацій.

2. Відповідальність.

2.1. Контент-послуга «Техномайстер» надається виключно в обсягах та протягом строку, визначеними відповідним пакетом, що обраний та передплатений Користувачем.

2.2. Всі Послуги надаються у відповідності з експлуатаційним документом, який додається до пристрою та/або вимог правовласника програмного забезпечення.

2.3. В межах надання консультацій «САППОРТ.УА» встановлює і налаштовує тільки вільно поширюване або ліцензійне програмне забезпечення, що використовується Користувачем. Вартість програмного забезпечення/ліцензій на використання програмного забезпечення (якщо таке є платним) не входить до вартості Контент-послуги «Техномайстер». Можливість використання платного програмного забезпечення (ліцензії на використання програмного забезпечення) Користувач забезпечує самостійно та за власний рахунок. Користувач зобов'язаний забезпечити «САППОРТ.УА» даними, необхідними для встановлення та налаштування програмного забезпечення (ліцензійні номери/ключі тощо), а «САППОРТ.УА» гарантує збереження конфіденційності цих даних і несе відповідальність за їх розповсюдження третім особам.

2.4. Виключно Користувач несе повну відповідальність і всі ризики, пов'язані з використанням неліцензійного програмного забезпечення та мережі Інтернет.

2.5. Якщо інше прямо не передбачено Умовами; Користувачу може бути відмовлено в наданні консультацій в наступних випадках:

- несплати вартості Контент-послуги «Техномайстер»;
- незабезпечення технічних умов, необхідних для надання консультацій;
- надання контент-послуги, замовленої Користувачем, технічно непередбачено щодо такого виду пристрою (дитячих смарт годинників, телевізорів);
- у разі використання Контент-послуги в комерційних цілях та надання послуг третім особам;
- у разі звернення до фахівця «САППОРТ.УА» з жартами, питаннями, пропозиціями, котрі не мають відношення до надання Контент-послуги «Техномайстер»;
- у разі використання ненормативної лексики та інших образливих виразів по відношенню до фахівців «САППОРТ.УА».