

Публічний договір про надання послуг з обробки інформації

Цей Публічний договір про надання послуг з обробки інформації (далі – Публічний договір та/або Договір) набуває чинності для всіх споживачів з «01» березня 2025 року та є обов'язковим до ознайомлення з його умовами.

Цей Публічний договір укладено між Товариством з обмеженою відповідальністю «Портмоне», в подальшому – «Портмоне», в особі Генерального директора Басова Дмитра Володимировича, що діє на підставі Статуту, з одного боку, та будь-якою дієздатною фізичною особою, яка вирішила скористатися послугами Портмоне, в подальшому – «Клієнт».

Цей Публічний договір регулює порядок користування всіма послугами, що надаються Портмоне. Цей Публічний договір є публічним договором в розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України і має відповідну юридичну силу.

Використання Системи Portmone.com підтверджує, що Клієнт прийняв всі умови цього Публічного договору, умови Тарифного плану та Положення про конфіденційність.

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ДОГОВОРУ

Клієнт – будь-яка дієздатна фізична особа у віці від 14 років, що здійснила Реєстрацію на Сайті і таким чином звернулася до Портмоне за наданням послуг з обробки інформації (даних). Всі Клієнти за Договором набувають рівних прав та обов'язків.

Обробка інформації (даних) — вся сукупність операцій (збирання, введення, записування, перетворення, зчитування, зберігання, знищення, реєстрація), що здійснюються за допомогою технічних і програмних засобів, включаючи обмін каналами передачі даних.

Плата – фіксований або іншим чином чітко визначений платіж, який може встановлювати Портмоне для Клієнта за отримання Клієнтом послуг з обробки інформації (даних).

Платіж – платіжна операція, рух певної суми коштів в національній валюті, ініційований Клієнтом з метою оплати вартості товарів, робіт або послуг за допомогою платіжних інструментів, у тому числі платіжних карток платіжних систем Visa, Mastercard, Cirrus/Maestro, НПС «ПРОСТІР» тощо та інших електронних платіжних засобів.

Рахунок – електронний документ, що є підставою для здійснення Платежу. Для замовлення Рахунку Клієнт на Сайті зазначає свої реквізити: особовий рахунок, номер телефону, адресу тощо (актуальний перелік компаній розміщено на Сайті) в компаніях, що надають житлово-комунальні послуги, послуги мобільного та стаціонарного зв'язку, кабельного телебачення тощо.

Реєстрація – звернення Клієнта до Портмоне через Сайт з метою замовлення послуг з обробки інформації (даних) та підтвердження умов надання таких послуг (в т. ч. розмір та порядок нарахування та оплати послуг), внаслідок чого Портмоне здійснює підключення Клієнта до Системи Portmone.com шляхом створення індивідуального облікового запису (акаунт Клієнта). Клієнт отримує доступ до акаунта Клієнта ввівши на Сайті логін/пароль, які зазначені Клієнтом при Реєстрації або внаслідок зміни в подальшому.

Сайт (сайт www.portmone.com, мобільний застосунок Portmone.com для платформ iOS та Android тощо) – сукупність файлів, текстової, графічної та іншої інформації, що розміщена на спеціальному сервері в мережі Інтернет, та прикладне програмне забезпечення, що забезпечує доступ Клієнтів до цієї інформації та дозволяє отримувати або самостійно сформувати Рахунки, сплачувати їх, роздрукувати квитанції про здійснені Платежі.

Система Portmone.com – сукупність програмно-технічних засобів, процедур та правил, використання яких дає змогу Клієнту одержувати Рахунки та отримати сервісну (інформаційну) підтримку.

Служба підтримки – структурний підрозділ Портмоне, який забезпечує інформаційну і технічну підтримку Клієнтів. Служба підтримки працює в режимі 24 години на добу та 7 днів на тиждень і здійснює підтримку за допомогою телефону, електронної пошти, онлайн чату, Meta (facebook), що зазначені на Сайті.

Інші терміни використовуються в значенні, передбаченому Законом України «Про платіжні послуги» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1 Портмоне зобов'язується надавати послуги з обробки даних за Платежами Клієнтів, що включає, але не обмежуючись:

- реєстрація, налаштування та ведення аккаунта Клієнта в Системі Portmone.com;
 - візуалізація даних про Рахунки для оплати;
 - збір та передача даних захищеними каналами на авторизацію платіжного інструменту до відповідного надавача платіжних послуг;
 - передача даних про сплату Рахунку в базу даних отримувача коштів в разі успішної авторизації платіжного інструменту;
 - надання Клієнту необхідної інформації про здійснену оплату (квитанцій), ведення та зберігання архіву, систематизація Рахунків та здійснених Платежів;
 - функціонування Служби підтримки Клієнтів, (надалі – Послуги),
- а Клієнт зобов'язується своєчасно оплачувати надані Послуги.**

3. ЕЛЕКТРОННІ КВИТАНЦІЇ

3.1. Електронна квитанція – це документ, що підтверджує факт успішного ініціювання Клієнтом платіжної операції через надавача платіжних послуг (Платіж у Системі Portmone.com). Електронна квитанція є електронним документом у значенні, наведеному у Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг».

3.1.1. Електронна квитанція, що оформлена відповідно до вимог законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України, має статус первинного документа, і може використовуватися у разі врегулювання спірних питань між держателем електронного платіжного засобу та отримувачем коштів, а також між держателем і емітентом електронного платіжного засобу.

3.1.2. Електронні квитанції за успішно ініційованими Платежами в Системі Portmone.com зберігаються та доступні для перегляду в аккаунті Клієнта, з якого було ініційовано такі Платежі. У разі, якщо Клієнт ініціював Платіж поза обліковим записом (аккаунтом у Системі Portmone.com), електронна квитанція буде надіслана на ту електронну пошту, яку зазначив Клієнт під час ініціювання платіжної операції. Якщо Клієнт не отримав електронну квитанцію, то він може звернутися до Служби підтримки для її отримання.

3.2. У разі потреби, наприклад, для надання документів контролюючим (наглядовим) органам державної влади, Клієнт може замовити разову доставку квитанцій в паперовому вигляді з власноручним підписом уповноваженого представника Портмоне або надавача платіжних послуг за будь-який обраний період на користь отримувачів коштів, що оплачені в аккаунті Клієнта. Для цього Клієнту необхідно звернутися до Служби підтримки та узгодити порядок отримання паперових квитанцій.

3.3. Зовнішній вигляд електронних квитанцій, які були роздруковані Клієнтами самостійно з Сайту, узгоджений з отримувачами Платежів та приймається ними в якості підтвердження здійснення Платежу, при цьому печатка не вимагається. Розміщення печатки на квитанції здійснюється виключно з метою підвищення рівня довіри Клієнта до Послуги.

3.4. При розгляді спірних питань, отримувач Платежів може звернутись за роз'ясненнями та підтвердженнями до Служби підтримки.

4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Клієнт має право:

- 4.1.1. на своєчасне і якісне отримання Послуги;
- 4.1.2. на безоплатне отримання від Портмоне вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання Послуг на Сайті;
- 4.1.3. на безоплатне вилучення персональних даних Клієнта повністю або частково з Системи Portmone.com, або внесення змін до таких даних, а також користуватися іншими правами, наданими Законом України «Про захист персональних даних»;
- 4.1.4. на одностороннє розірвання цього Договору в будь-який момент.

4.2. Клієнт зобов'язаний:

- 4.2.1. виконувати умови Договору та дотримуватись вимог чинного законодавства України;
- 4.2.2. при здійсненні Платежів використовувати виключно платіжні інструменти, держателем

яких Клієнт є на законних підставах;

4.2.3. дотримуватись тарифної політики Портмоне;

4.2.4. зберігати логін/пароль в таємниці та не розголошувати його третім особам;

4.2.5. негайно, але не пізніше 24-годин повідомити Службу підтримки про факт компрометації логіна/пароля.

4.3. Портмоне має право:

4.3.1. в односторонньому порядку, самостійно, виходячи з ринкових умов вводити платні Послуги, шляхом внесення змін до Договору;

4.3.2. в односторонньому порядку змінювати налаштування, дизайн, графічні матеріали Сайту, якщо це не обмежує обсяг та якість Послуг;

4.3.3. відмовити Клієнту в Реєстрації або розірвати цей Договір з припиненням надання Послуг якщо є підстави вважати, що Клієнт вчиняв дії направлені на погіршення якості Послуг, використовував вкрадені платіжні інструменти або вчиняв інші шахрайські дії;

4.3.4. призупиняти надання Послуг на строк не більше 24 годин у випадку проведення профілактичних робіт, про що Клієнти повідомляються на Сайті та/або Службою підтримки;

4.3.5. на підставі договорів або в інший, не заборонений чинним законодавством України спосіб, залучати третіх осіб з метою більш ефективного надання Послуг;

4.3.6. зберігати та обробляти персональні дані Клієнта та параметри платіжних інструментів, які стали відомі Портмоне під час надання Послуг;

4.3.7. вчиняти будь-які дії та/або сукупність дій, пов'язаних із збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптацією, зміною, поновленням, використанням та поширенням, знеособлюванням, знищенням персональних даних Клієнта (далі – Обробка персональних даних Клієнта) та/або збирати, зберігати, змінювати, використовувати, поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати), інформацію, яка стала відома, з метою захисту своїх прав та законних інтересів у судових та інших правоохоронних органах;

4.3.8. акцептуванням цього Договору Клієнт, як суб'єкт персональних даних, добровільно надає Портмоне свою згоду на обробку персональних даних Клієнта, що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, пов'язаних із збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптацією, зміною, поновленням, використанням та поширенням, знеособлюванням, знищенням персональних даних Клієнта, згідно з метою обробки персональних даних, зазначеною в цьому Договорі та/або з метою пропозиції будь-яких нових послуг і /або встановлення ділових відносин між Клієнтом та Портмоне на підставі договорів, предмет яких відрізняється від предмета цього Договору. Термін зберігання персональних даних Клієнта становить строк дії цього Договору та 5 років з моменту його припинення (розірвання). Обсяг персональних даних Клієнта, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних Клієнта і які можуть бути включені до бази персональних даних, визначається Сторонами як будь-яка інформація про клієнта та/або умови Договору, яка стала відома Портмоне при встановленні відносин з Клієнтом. Окрема згода Клієнта на обробку персональних даних Клієнта, надана останнім згідно з умовами цього пункту, не вимагатиме здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам відповідно до норм ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних». Акцептуванням цього Договору Клієнт підтверджує, що його повідомили про включення його персональних даних до бази персональних даних, а також, що йому відомі його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

4.4. Портмоне зобов'язане:

4.4.1. цілодобово підтримувати належну працездатність та онлайн доступ до Сайту і аккаунту Клієнта, надавати Послуги якісно та в обсягах передбачених Договором;

4.4.2. забезпечити надійний та безпечний обмін інформацією з Клієнтами;

4.4.3. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних про Клієнтів, платіжні інструменти та Платежі протягом 5 (п'яти) років від дати їх проведення та надання Клієнту доступу до них в режимі онлайн;

4.4.4. забезпечити належну роботу Служби підтримки;

4.4.5. забезпечити конфіденційність даних Клієнтів та дотримання законодавства України про захист персональних даних;

4.4.6. розміщувати на Сайті актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку.

5. АВТОМАТИЧНІ ПЛАТЕЖІ

5.1. Клієнт має право замовити сервіс автоматичної оплати Рахунків (далі – Автоматичні платежі) у відповідності до налаштованих Клієнтом правил.

5.2. Умови та правила користування Автоматичними платежами викладено на Сайті в розділі «Автоматичні платежі».

5.3. Рахунки будуть сплачуватись у відповідності до налаштованих Клієнтом правил з використанням даних платіжного інструменту, зазначеного Платником. Якщо у визначений Клієнтом день оплата Рахунку не відбудеться через нестачу коштів за відповідним платіжним інструментом, технічної неможливості оплати Рахунку або з інших причин, спроба оплати буде повторюватись щодня протягом наступних 5 днів. Оскільки, сервіс автоматичної оплати Рахунків використовує особливу технологію авторизації платіжних інструментів, Портмоне не може гарантувати безперебійної роботи цього сервісу та покладає на Клієнта функцію контролю за працездатністю сервісу.

5.4. У випадку успішної чи не успішної спроби проведення автоматичної оплати Рахунків Клієнту буде відправлено e-mail із підтвердженням Платежу чи вказівкою причини несплати Рахунку.

5.5. Клієнт може відмовитись від сервісу Автоматичних платежів чи змінити налаштовані правила в будь-який час в розділі «Розклад платежів».

5.6. Налаштування Автоматичних платежів здійснені Клієнтом в своєму аккаунті є підтвердженням факту замовлення такого сервісу Клієнтом.

6. ЗМІНА УМОВ ДОГОВОРУ

6.1. Внесення будь-яких змін до умов цього Договору здійснюється в односторонньому порядку Портмоне, шляхом викладення на Сайті нової редакції Договору, при цьому нові умови надання Послуг набувають чинності з моменту розміщення нової редакції Договору або іншого часу, зазначеного на Сайті або в Договорі.

7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

7.1. Договір є укладеним починаючи з дати Реєстрації Клієнта та діє безстроково до дати, коли Клієнт повідомить про розірвання Договору або Портмоне розірве Договір у випадках, зазначених в Договорі. Наслідком розірвання Договору є припинення надання Послуг.

7.2. У разі призупинення користування Послугою за цим Договором з ініціативи Клієнта, яка відбувається шляхом звернення до Служби підтримки Договір вважається чинним.

8. ЗАСТОСОВНЕ ПРАВО

8.1. Цей Публічний договір відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України є офіційною пропозицією (офертою) Портмоне, укласти договір і містить істотні умови, необхідні для надання Послуг. Згідно з ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України у випадку прийняття нижче вказаних умов, фізична особа цим самим засвідчує своє бажання укласти договір (акцепт), і з цього моменту вона визначається як Клієнт.

8.2. Клієнт вважається таким, що прийняв умови Договору в повному обсязі, без будь-яких застережень і винятків, з моменту натискання віртуальної кнопки «Я приймаю умови тарифного плану, Положення про конфіденційність та Договору публічної оферти» під час Реєстрації на Сайті. У разі незгоди Клієнта з яким-небудь із положень Публічного договору, Клієнт не може використовувати Послуги.

8.3. Даний Публічний договір має юридичну силу відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» та ст. 633 ЦК України і є рівносильним договору, підписаному сторонами в паперовому вигляді. На прохання Клієнта, Портмоне також може укласти письмовий договір в паперовому вигляді з підписом уповноваженого представника Портмоне та печаткою.

8.4. Цей Публічний договір діє до його припинення будь-якою зі сторін у порядку, встановленому Публічним договором.

8.5. Цей Договір набуває чинності для всіх Клієнтів, які зареєструватися раніше публікації нової редакції Договору. З чинною редакцією Договору Клієнт може ознайомитися на Сайті у розділі «Про компанію».

8.6. У разі незгоди з будь-якими змінами до умов цього Публічного договору, зміною тарифів

або призначенням нових платежів в доповнення до вже існуючих, Клієнт повинен припинити користування Послугами в порядку, визначеному Публічним договором. Якщо Клієнт після закінчення 30 (тридцяти) денного строку з моменту оприлюднення (розміщення) на Сайті нової редакції Публічного договору, продовжує користуватись Послугами, Портмоне вважає, що Клієнт згоден із внесеними змінами та доповненнями.

9. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Будь-які спори, що виникають у процесі виконання цього Договору та у зв'язку з ним, підлягають вирішенню шляхом переговорів, а при неможливості досягти згоди - у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10. КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ

10.1. Сторони визначають як конфіденційну і зобов'язуються не розголошувати наступну інформацію: пароль Клієнта для доступу до аккаунта Клієнта, персональні дані та дані платіжних інструментів Клієнта.

10.2. Прийнявши умови цього Договору Сторони засвідчують розуміння усіх негативних наслідків розголошення зазначеної інформації.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Портмоне несе перед Клієнтом відповідальність, пов'язану з наданням Послуг, відповідно до чинного законодавства України та умов цього Договору.

11.2. Клієнт несе відповідальність за достовірність даних зазначених при Реєстрації та здійсненні Платежів.

11.3. Портмоне не несе відповідальності за якість каналів зв'язку загального користування та перебоїв електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуг, за стан і справність, ремонт та обслуговування будь-яких програмно-технічних засобів, що не входять в зону його контролю.

11.4. Портмоне не несе відповідальності за не доставлені квитанції з вини інших компаній, зокрема операторів поштового зв'язку, або через невірну вказану Клієнтом поштову адресу.

12. ІНШІ УМОВИ

12.1. Здійснивши Реєстрацію Клієнт приймає умови Договору та засвідчує цілковите розуміння його тексту, в т. ч. підстави виникнення, зміст, розмір, строки та умови виконання визначених ним зобов'язань, та відсутність будь-яких заперечень чи зауважень щодо нього.

12.2. Здійснивши Реєстрацію Клієнт засвідчує свою згоду: а) на обробку та передачу своїх персональних даних з метою належного виконання Послуг; б) отримання Клієнтом від Портмоне SMS-повідомлень, дзвінків, електронних листів, повідомлень на Сайті в аккаунті Клієнта, тощо з метою надання Послуг; в) на запис його голосового повідомлення/заяви тощо у разі звернення до Служби підтримки; г) з тим, що факт сплати Клієнтом будь-якої плати за Договором за зміненими Портмоне їх розмірами є фактом безумовного підтвердження погодження з розміром поточної плати та/або будь-якого іншого платежу.

12.3. Здійснивши Реєстрацію Клієнт засвідчує факт його ознайомлення та згоди щодо: переліку, умов та порядку надання Послуг; порядку зміни їх переліку; нормативних актів, що визначають вимоги до якості Послуг; порядку та системи оплати Послуг, форми розрахунків за їх надання; порядку розгляду звернень Клієнтів; номерів телефонів та інших засобів зв'язку із Службою підтримки.

13. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ, КОНТАКТИ ТА РЕКВІЗИТИ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Портмоне» (ТОВ «Портмоне») є технологічним оператором платіжних послуг.

Код за ЄДРПОУ 31868613

Місцезнаходження: м. Київ, просп. Степана Бандери, 16-б

Адреса для листування: Україна, 04073, м. Київ, просп. Степана Бандери, 16-б

Телефон Служби підтримки: +38 (044) 200 09 02

Електронна пошта: support@portmone.com