

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВЕБ-САЙТОМ

Дата першої публікації 28.10.2025

1. Загальні положення

1.1. Ці Загальні умови користувача (**“умови”, “умови користувача”**) регулюють використання вами нашого сайту та/або мобільного застосунку, які належать та якими керує ФОП Яковенкова Валентина Володимирівна, код РНОКПП 3413504990.

1.2. Ці Умови користувача визначають правила використання веб-сайту (**“ми”, “наш”, “нас”**), а також регламентують основні аспекти надання послуг замовлення документарної банківської послуги «банківська гарантія», що надаються банками-гарантами, засобами технічних можливостей веб-сайту.

Ці умови застосовуються до всіх відвідувачів, користувачів та інших осіб, які бажають отримати доступ до веб-сайту або користуватися ними та опубліковані на веб-сайті <https://egarantiya.com>.

Політика конфіденційності, що доступна у мережі Інтернет за посиланням: <https://esigncontent.blob.core.windows.net/public/eGarantiya.Privacy.Policy.pdf>, є невід’ємною частиною і спеціальним підрозділом цих Умов користувача.

2. Визначення термінів

2.1. В Умовах користувача нижче наведені терміни вживаються у такому значенні:

2.1.1. Публічна закупівля – придбання замовником товарів, робіт і послуг у порядку, встановленому в Законі України “Про публічні закупівлі” від 25.12.2015 р. № 922-VIII.

2.1.2. Банківська гарантія – спосіб забезпечення виконання зобов’язань, при якому банк, інша кредитна установа або страхова організація(гарант) видають на прохання боржника(принципала) письмове зобов’язання сплатити кредитор(бенефіціару) грошову суму при пред’явленні ним вимоги про її сплату.

2.1.3. Онлайн-Сервіс (далі Сервіс, онлайн-сервіс)– означає технологічну платформу, представленої у вигляді взаємопов’язаної сукупності комп’ютерних програм та електронних даних у вигляді чисел, букв, символів, зображень та їх комбінацій (включаючи графічну інформацію, відеоінформацію тощо), що призначена для автоматизованого моніторингу, збору, обробки, розподілу, зберігання, представлення даних про замовлення, яке було розміщено на ньому користувачем, та про пропозиції послуг або послуг третіх осіб, автоматичного розрахунку вартості послуг або послуг третіх осіб, та забезпечує обмін даними для комунікації між користувачем, нами та зовнішніми постачальниками, та надає користувачу можливість пошуку та ознайомлення з пропозицією послуг або послуг третіх осіб, автоматично згенерованим, відповідно до критеріїв замовлення, та також на власний розсуд приймати чи відхиляти відповідні пропозиції, як це передбачено функціоналом онлайн-сервісу. Онлайн-сервіс є результатом комп’ютерного програмування, що належить до програмної продукції. У розумінні цих Умов користувача онлайн-сервіс означає веб-сайт <http://egarantiya.com>

2.1.4. Банк - Гарант – банк, який надає Користувачу банківську гарантію внаслідок укладання відповідного договору.

2.1.5. Банківська таємниця – це інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою банку у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при наданні послуг банку.

2.1.6. Принцип «Як є» («As is») – Сторони узгодили застосування до відносин, що впливають із умов цих Умов, до онлайн-сервісу загальнопоширеного у світовій практиці принципу «Як є» («As is»), зміст якого передбачає, що Сервіс, його частини (компоненти), за допомогою яких Користувачу надається

доступ до онлайн-сервісу **eGarantiya**, знаходяться у стані певної функціональної та/або технічної спроможності, та є достатнім, стабільним і відомим Користувачу, який погоджується на їх використання без додаткових умов. У той же час, ми, з метою розширення функціональних можливостей Сервісу, їх удосконалення та модернізації, залишає за собою право запроваджувати нові програмні та технологічні засоби та інструменти, оновлювати Сервіс, розробляти та впроваджувати нові функції та модулі. Ми не надаємо жодних запевнень або гарантій будь-якого виду, явних або неявних, щодо роботи своїх послуг або інформації, контенту чи матеріалів, що містяться в них. Ви прямо погоджуєтесь з тим, що використання вами цих послуг, їх вмісту, а також будь-яких послуг, отриманих від нас чи наших партнерів, здійснюється на ваш власний ризик.

2.1.7. Кваліфікований електронний підпис, засіб кваліфікованого електронного підпису чи печатки, користувачі електронних довірчих послуг, підписувач, електронна довірча послуга, електронна позначка часу – ці та інші терміни, якщо не зазначено окремо, вживаються у тексті цих Умов у значеннях, визначених Законом України від 05 жовтня 2017 року № 2155-VIII «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

2.1.8. Інші терміни вживаються у значеннях, наведених в Цивільному кодексі України, Законі України «Про банки і банківську діяльність» від № 2121-III, Постанові правління Національного банку України від 15.12.2004 № 639 «Про затвердження Положення про порядок здійснення банками та фінансовими компаніями операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах» та в інших нормативно-правових актах України, якщо інше прямо не передбачено цими Умовами.

2.1.9. У разі незгоди з цими Умовами Користувач зобов'язаний утриматися від використання Онлайн-сервісу.

3. Предмет цих Умов користувача

3.1. Предметом цих Умов користувача є суспільні відносини, що виникають у зв'язку з використанням Користувачем функцій онлайн-сервісу. За допомогою онлайн-сервісу Користувач може отримати послуги замовлення та отримання документарної банківської послуги «банківська гарантія», що надаються банками-гарантами, засобами технічних можливостей онлайн-сервісу.

3.2. Акцепт цих Умов користувача, тобто повне та беззастережне прийняття його умов, здійснюється Користувачем у момент початку використання Онлайн-сервісу (веб-сайту), включаючи перегляд сторінок, здійснення замовлення документарної банківської послуги «банківська гарантія», що надаються банками-гарантами, або інші дії у Онлайн-сервісі. Факт використання Користувачем Онлайн-сервісу підтверджує його ознайомлення з цими Умовами та Політикою конфіденційності, а також надання згоди на обробку персональних даних відповідно до зазначених документів. У разі незгоди з цими Умовами Користувач зобов'язаний утриматися від використання Онлайн-сервісу.

3.3. Користувач отримує доступ та користується онлайн-сервісом після проходження ним процедури реєстрації, передбаченої Інструкцією користувача, яка розміщена на нашому веб-сайті за посиланням https://esigcontent.blob.core.windows.net/public/FAQ_eGarantiya.pdf.

3.4. Оформлення та отримання банківських гарантій, а також супровідні інформаційно-консультаційні послуги.

3.5. Ми не є фінансовою установою і не видаємо банківські гарантії самостійно, а забезпечуємо взаємодію Користувача з банками-партнерами.

3.6. Користувач підтверджує, що розуміє, що остаточне рішення про видачу банківської гарантії приймається виключно банком-гарантом.

4. Правила користування онлайн-сервісом для отримання банківських гарантій

4.1. Будь-який Користувач має право зареєструватися в Онлайн-сервісі. Реєстрація не є обов'язковою, проте доступ до деяких розділів Онлайн-сервісу може здійснюватися тільки зареєстрованими Користувачами.

4.2. Для отримання банківських гарантій Користувач повинен зареєструватися в онлайн-сервісі, створити обліковий запис та надати необхідні документи в електронній формі.

4.3. Ми зі свого боку здійснюємо перевірку повноти та коректності документів, після чого передаємо їх банку-партнеру.

4.4. У разі позитивного рішення банку банківська гарантія оформлюється на боці Банка-гаранта в електронній формі та передається нами Користувачу.

5. Права та обов'язки сторін

5.1. Наші зобов'язання:

5.1.1. Надавати Користувачу доступ до онлайн-сервісу.

5.1.2. Забезпечувати роботу онлайн-сервісу, окрім часу проведення регламентних технічних робіт;

5.1.3. Забезпечувати захист та конфіденційність персональних даних Користувача;

5.1.4. Надавати доступ до актуальної інформації про тарифи Банків Партнерів та умови послуг.

5.1.5. Надавати технічну підтримку (будь-які зміни, оновлення, додатки, доповнення та/або розширення функціоналу комп'ютерних програм), як складової частини цього онлайн-сервісу.

5.1.6. Забезпечити безперебійний обмін інформацією з Банком-Гарантом, зокрема, можливість прийняття, обробки та обміну документами та інформацією включаючи та не обмежуючись про істотні умови, вартість та суму банківської гарантії, за умов безперебійного функціонування Електронної системи публічних закупівель Prozorro (далі - Система публічних закупівель) та інших третіх осіб, які надають необхідну інформацію для функціонування Сервісу.

5.2. Ми має право:

5.2.1. Здійснювати свої права, передбачені цими Умовами, чинним законодавством. Вимагати від Користувача усунення порушень цих Умов та законодавства.

5.2.2. Ми маємо право у будь-який час без попереднього повідомлення здійснювати ремонтні та/або профілактичні роботи, під час яких онлайн-сервіс може бути тимчасово недоступним для Користувачів. Тимчасова відсутність доступу до сервісів онлайн-сервісу не є підставою для відшкодування збитків у будь-якій формі.

5.2.3. У випадках порушення Користувачем положень Інструкції користувача, та/або цих Умов, ми маємо право застосовувати до Користувача та/або його уповноважених представників відповідні заходи технічного впливу (такі як блокування електронного профілю (особистого кабінету) Користувача, обмеження у користуванні онлайн-сервісом, тощо).

5.2.3. На свій розсуд робити зміни технічних характеристик та інтерфейсу онлайн-сервісу, що не суперечать чинному законодавству України.

5.2.4. Здійснювати контроль за інформацією, що розміщується Користувачем, та повідомляти Користувачу, що розмістив інформацію неналежного змісту, про такі випадки. У разі надання Користувачем неправдивої, неточної та неповної інформації або відмову в підтримці цієї інформації в актуальному стані, ми маємо право призупинити або припинити доступ Користувача до онлайн-сервісу.

5.2.5. Вносити змін до цих Умов у будь-який час, шляхом публікації нової редакції на веб-сайті;

5.3. Користувач зобов'язаний:

5.3.1. Надавати достовірні та актуальні дані;

5.3.1. Ознайомитись з Інструкцією користувача онлайн-сервісу та дотримуватись її вимог.

5.3.2. Самостійно нести відповідальність за порушення вимог законодавства та/або прав та законних інтересів третіх осіб, вчинені ним під час користування онлайн-сервісом (в т.ч. шляхом розповсюдження/розміщення недостовірної/неправдивої інформації тощо).

5.3.3. Без отримання попереднього нашого письмового дозволу не передавати свої права та обов'язки за цими Умовами третім особам.

5.3.4. Без отримання попереднього нашого письмового дозволу не поширювати інформацію та/або будь-які компоненти складової онлайн-сервісу, цілком або частинами. Поширення інформації та/або будь-яких компонентів складової онлайн-сервісу, цілком або частинами, без письмового і нашого попереднього дозволу тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

5.3.5. Не використовувати онлайн-сервіс у протиправних цілях.

5.4. Користувач має право:

5.4.1. Використовувати доступ до онлайн-сервісу відповідно до цих Умов з метою реалізації своїх прав як принципала.

5.4.2. Користувач має право відмовитись від запропонованих змін до цих умов та не використовувати наш онлайн-сервіс.

6. Відповідальність сторін. Форс-мажор.

6.1. Ми не несемо відповідальності за рішення Банку-Гаранта щодо відмови у видачі банківської гарантії.

6.2. Ми не відповідаємо за збої в роботі сервісу, що виникли з причин, незалежних від нас (форс-мажор, дії третіх осіб, технічні збої мережі Інтернет тощо).

6.3. Користувач несе відповідальність за достовірність наданих документів та інформації.

6.4. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання цих Умов відповідно до чинного законодавства України.

6.5. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цими Умовами, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається не винуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання своїх зобов'язань за цими Умовами.

6.6. Користувач несе відповідальність за періодичний перегляд цих умов.

Подальше використання Користувачем веб-сайтом після публікації переглянутих Умов означає, що ви приймаєте і погоджуєтесь з цими змінами. Очікується, що ви будете часто перевіряти цю сторінку, щоб бути в курсі будь-яких змін, оскільки вони є обов'язковими для вас.

Продовжуючи користуватися нашим веб-сайтом після того, як будь-які зміни набудуть чинності, ви погоджуєтесь дотримуватися переглянутих Умов. Якщо ви не згодні з новими Умовами, ви маєте утриматися від користування веб-сайтом.

6.7. Користувач несе відповідальність за дії своїх уповноважених представників та працівників, які мають або мали доступ (незалежно від того, був цей доступ санкціонований Стороною, або виник з її провini) до Сервісу, до електронного профілю Користувача, до апаратних засобів, програмного та інформаційного забезпечення Сервісу та інших засобів, як за свої особисті.

6.8. Ми не несемо відповідальності за несвоєчасне оновлення даних, пов'язане із нестабільною роботою третіх осіб, які забезпечують надання інформації необхідної для функціонування Сервісу.

6.9. Ми не несемо відповідальності за взаємодію Користувача та Банка-Гаранта, зміст Договору гарантії та безпосередньо самої гарантії.

6.10. Ми не несемо відповідальності за майнову та моральну шкоду, що була заподіяна Користувачу під час використання ним та його працівниками (представниками) Сервісу.

6.11. Користувач несе відповідальність за збереження інформації та допуск третіх осіб до Сервісу та програмної продукції.

6.12. Сторони звільняються від відповідальності за порушення зобов'язань за цими Умовами, якщо таке порушення є наслідком дії обставин непереборної сили за умови, що Сторона, яка порушила зобов'язання, доведе існування таких обставин та доведе, що їх існування дійсно перешкоджає виконанню такою Стороною своїх зобов'язань за цими Умовами.

6.13. Обставиною непереборної сили в цих Умовах вважається особлива подія або обставина, яка одночасно відповідає сукупності таких ознак: (а) подія або обставина вийшла за межі контролю будь-якої зі Сторін; (б) таку подію або обставину, Сторона, яка на неї посилається, обґрунтовано не могла передбачити; (в) при виникненні такої події або обставини Сторона, яка на неї посилається, не може її уникнути або перебороти; (г) така подія або обставина в значній мірі не відноситься до іншої Сторони. За одночасної наявності перерахованих ознак, обставини непереборної сили можуть включати (але не обмежуються) наступні події та обставини:

- війна, військові дії (за або без оголошення війни), вторгнення, ворожі дії іноземних держав;

- повстання, акт тероризму, революція, заколот, військова диктатура, узурпація влади або громадянська війна;

- бунт, хвилювання, безлади, страйки або локаути, вчинені особами, що не є персоналом або іншими найманими працівниками Сторін цих Умов;

- природні катастрофи, такі як землетруси, ураган, тайфун та вулканічна діяльність; перебої в електроживленні, глобальні перебої в роботі українських і міжнародних сегментів мережі Інтернет, збої систем маршрутизації, збої в розподіленій системі доменних імен, збої, викликані хакерськими і DDOS-атаками тощо.

6.14. Сторона не може посилається на обставини непереборної сили, як на підставу для звільнення від виконання своїх зобов'язань, якщо хоча обставини непереборної сили виникли та об'єктивно існують, але вони не перешкоджають здійсненню Стороною своїх зобов'язань. Обов'язок доведення неможливості виконання зобов'язань за цими Умовами через дію обставин непереборної сили покладається на Сторону, яка посилається на дію таких обставин.

7. Конфіденційність та персональні дані

7.1. Користувач, реєструючись в онлайн-сервісі, надає згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

7.2. Ми забезпечуємо належний рівень захисту інформації та використовуємо дані виключно з метою виконання цих Умов.

7.3. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, довірені особи, правонаступники без попередньої згоди всіх Сторін, не інформували інших осіб про деталі взаємодії Користувача з Банком-Гарантом.

7.4. Ми зобов'язуємося не розголошувати у будь-який спосіб банківську таємницю та конфіденційну інформацію будь-якій іншій фізичній або юридичній особі, підприємству, організації та установі, не використовувати банківську таємницю та конфіденційну інформацію для власної користі та/або на

користь інших фізичних та/або юридичних осіб, яка стала відома внаслідок виконання предмету цих Умов, без попереднього письмового дозволу Користувача.

7.5. Ми зобов'язуємося належним чином зберігати отриману банківську таємницю, персональні дані та конфіденційну інформацію задля уникнення їх розголошення або використання будь-якою іншою фізичною або юридичною особою, підприємством, організацією та установою.

7.6. Ми зобов'язуємося обробляти персональні дані відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та вживати всі необхідні заходи фізичного, технічного та організаційного характеру, що відповідають ризикам, пов'язаним з такою обробкою персональних даних, для захисту персональних даних від несанкційованого використання, розкриття, пошкодження та зміни.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Всі спори, що можуть виникнути за цими Умовами, Сторони вирішують шляхом переговорів.

8.2. Якщо Сторони не можуть вирішити спір шляхом проведення переговорів, такий спір вирішується в судовому порядку, відповідно до чинного законодавства України.

9. Повідомлення про помилки та зворотній зв'язок

Ви можете надавати нам безпосередньо на електронну пошту **egarantiya2025@gmail.com** інформацію та відгуки про помилки, пропозиції щодо вдосконалення, ідеї, проблеми, скарги та інші питання, пов'язані з нашим сайтом ("зворотній зв'язок"). Ви визнаєте та погоджуєтеся з тим, що (1) ви не повинні зберігати, набувати або відстоювати будь-які права інтелектуальної власності або інші права, титули або інтереси на зворотній зв'язок; (2) ми можемо мати ідеї розвитку, подібні до зворотнього зв'язку; (3) зворотній зв'язок не містить конфіденційної інформації або інформації, що належить вам або будь-якій третій стороні; і (4) ми не несемо жодних зобов'язань щодо конфіденційності щодо зворотного зв'язку.