

## **Користувацька угода**

Дана Угода (далі - Угода) укладається між ТОВ «Джимоджи Україна», код ЄДРПОУ: 43117136, місцезнаходження якого: 03113, м. Київ, провулок Артилерійський, будинок 5-А, офіс 11 (далі по тексті угоди - Агентом) і дієздатною фізичною особою (далі по тексті - Користувач). ТОВ «Джимоджи Україна» є Агентом від імені Підприємств або Виконавцем, який реалізує право на отримання товарів і послуг, у вигляді електронного документа на підставі агентських договорів і договорів про надання послуг відповідно до ч. 1 ст. 297 Господарського кодексу України. Відносно Користувача, Агент діє на правах публічної оферти на зазначених нижче умовах.

Згодою на укладення цієї угоди (акцептом оферти) є дії по реєстрації або авторизації в Мобільному додатку Gtoji App та оплата за придбане право на отримання товару або послуги. Ця угода вважається укладеною з моменту завершення процедури реєстрації Користувачем або авторизації Користувачем в Мобільному додатку Gtoji App.

### **1. Терміни та визначення.**

**«Gtoji App»** - сервіс миттєвої відправки товарів або послуг (далі товарів) у вигляді Gtoji через будь-які засоби електронного обміну інформацією, що є інтелектуальною власністю ТОВ «Джимоджи Україна». Gtoji App в контексті цієї Угоди є програмою для ЕОМ, що включає мобільний додаток для мобільних операційних систем IOS і Android і пов'язану з ним віддалену платформу по формуванню та обліку Gtoji.

**«Унікальний код»** - QR-код, Штрих код, цифровий рандомний (випадковий) код або інший ідентифікатор, згенерований програмою і присвоєний кожній одиниці Товару.

**«Gtoji»** - сформований Агентом електронний документ на отримання товару, що містить в собі:

- а) Найменування товару;
- б) Опис товару;
- в) Зображення товару;
- г) Унікальний код;
- д) Термін дії Gtoji;
- е) Інтерактивну карту локалізації точок отримання товару;
- е) Кнопку для оформлення доставки товару (для деяких видів товарів);
- ж) Кнопку для виклику / дзвінка Підприємству, що надає товар;
- з) Інформацію про умови доставки.

Gtoji призначений для пред'явлення Підприємству з метою отримання товару Власником Gtoji або іншою особою. Так як Gtoji є цифровим контентом, володіти Gtoji може не обмежена кількість осіб.

**«Користувач»**- особа, яка використовує Gtoji App.

**«Підприємство»** - юридична особа, яка реалізує Товари, що надає послуги, право на отримання яких можливо отримати за допомогою придбання Gtoji в Gtoji App.

**«Агент»** - ТОВ «Джимоджи Україна», котра здійснює управління Мобільним додатком Gtoji App та розміщує в ньому пропозиції Підприємств для придбання Gtoji.

**«Товар»** - товар або послуга, що надаються Підприємством Користувачеві при пред'явленні Gtoji. На деякі види товарів Підприємство здійснює доставку, яка включена у вартість товару.

**«Власник Gtoji»** - Користувач або інша особа, яка пред'явила Gtoji Підприємству для отримання Товару. Gtoji є електронним документом «на пред'явника».

**«Пред'явлення Gtoji»** - пред'явлення Власником Gtoji унікального коду Підприємству в цілях отримання Товару. Власник Gtoji повинен пред'явити унікальний код для сканування або, в деяких випадках, назвати його або ввести в спеціальне поле.

**«Термін дії Gtoji»** - період часу, протягом якого Власник Gtoji вправі отримати від Підприємства Товар, а Підприємство зобов'язане його надати. Термін дії Gtoji зазначається на Gtoji і розраховується в днях і годинах в порядку спадання.

**«Погашений Gtoji»** - Gtoji, унікальний код якого вже використовувався для отримання Товару від Підприємства. Обов'язок погашати Gtoji лежить на Підприємстві.

**«Пін код»** - цифровий код вказаний на Gtoji, необхідний для підтвердження при отриманні товару.

**«Вартість Gtoji»** - вартість (ціна) Gtoji вказується в гривні під іконкою, що зображає Товар і на картці товару.

**«Платіжний документ»** - інформаційне повідомлення, що містить повні дані про здійснену транзакцію. Платіжний документ відправляється на e-mail користувача вказаний в розділі «Профіль» у вигляді чека і квитанції, після оплати.

**«Авторизація в Gtoji App»** - введення Покупцем облікових даних (телефону, імені, дати народження та інших), що дозволяють здійснити доступ до Gtoji App.

**«Адреса електронної пошти користувача» (e-mail)** - адреса електронної пошти Користувача, вказана при реєстрації в Gtoji App. На адресу електронної пошти користувача Gtoji App відправляє Платіжний документ та інші повідомлення.

## **2. Предмет угоди.**

2.1. Відповідно до цієї Угоди ТОВ «Джимоджи Україна» надає Користувачеві невиключне право безоплатного використання Gtoji App будь-яким способом і в будь-якій формі в межах його оголошених функціональних можливостей в будь-який час і на умовах, викладених в цій Угоді, за винятком часу проведення профілактичних та інших робіт, а також інших обставин, що перешкоджають Покупцеві здійснити доступ до мобільного додатку Gtoji App.

2.2. ТОВ «Джимоджи Україна» не є фактичним Виконавцем послуг і Продавцем Товарів і діє від імені, в інтересах і за рахунок Підприємств, які уклали з Агентом агентський договір або договір про надання послуг. Дана Угода не є договором купівлі-продажу Товарів, і регламентує виключно порядок використання мобільного застосування Gtoji App для придбання Gtoji, порядок оплати обраних Gtoji і порядок їх пред'явлення Підприємству.

2.3. Фізична особа, яка не досягла повноліття, має право використовувати даний мобільний додаток тільки за умови, що згода з цією Угодою надана його батьками або його законними представниками. Відповідальність за порушення неповнолітнім користувачем цієї Угоди або чинного законодавства при використанні мобільного додатку несуть його батьки або законні представники.

2.4. Покупець обізнаний, що мобільний додаток Gtoji App надається йому "ЯК Є" ("AS IS") через проблеми, що виникають в процесі оновлення, підтримки та експлуатації Покупцем мобільного застосування (в тому числі: проблеми сумісності з іншими програмними продуктами (додатками, драйверами та ін.), проблеми, що виникають через неоднозначне тлумачення довідкової інформації, невідповідності функціоналу мобільного додатку очікуванням Покупця і т.п.), ТОВ «Джимоджи Україна» відповідальності не несе. ТОВ «Джимоджи Україна» не дає Покупцеві ніякої гарантії того, що він отримає вигоду або користь від використання мобільного додатку.

## **3. Реєстрація в мобільному додатку Gtoji App та Порядок його використання.**

3.1. Для використання мобільного додатка або деяких окремих його функцій, Користувачеві необхідно пройти процедуру реєстрації, в результаті якої для Користувача буде створена унікальний обліковий запис (Аккаунт) і надано доступ в мобільний додаток.

3.2. Для реєстрації Користувач зобов'язується достовірно і повно заповнити інформацію про себе з питань, пропонувані у Формі реєстрації, і підтримувати цю інформацію в актуальному стані. Користувач несе відповідальність за повноту і достовірність наданої при реєстрації інформації (адреса електронної пошти, номер мобільного телефону). У разі зазначення недостовірної / неповної інформації ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за ненадання фіскальних електронних документів і можливу відмову в наданні Товару Підприємством. Вказівка адреси електронної пошти є обов'язковою умовою реєстрації.

3.3. Користувач підтверджує і гарантує, що всі дії, передбачені для нього цією Угодою, здійснюються особою, чиї дані спрямовані ТОВ «Джимоджи Україна» при проходженні процедури реєстрації.

3.4. Користувач має право зареєструвати не більше одного облікового запису.

3.5. Користувач самостійно несе відповідальність за всі дії (а також їх наслідки) в рамках використання мобільного додатку Gtoji App під його обліковими даними. Всі дії в рамках або з використанням мобільного додатка Gtoji App під Аккаунтом Користувача вважаються зробленими самим Користувачем.

3.6. ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за підбір пароля Користувача третіми особами і будь-які дії, вчинені ними з використанням підбраного пароля.

3.7. Користувач зобов'язаний негайно повідомити ТОВ «Джимоджи Україна» про будь-якому випадку несанкціонованого (не дозволеного) доступу до мобільного додатку Gtoji App та / або про будь-яке порушення (підозру порушення) конфіденційності свого облікового запису.

3.8. ТОВ «Джимоджи Україна» має право направляти Користувачеві повідомлення рекламного-інформаційного характеру. Якщо Користувач не бажає отримувати такі повідомлення, він повинен звернутися з проханням про скасування інформування за допомогою вибору відповідної опції в мобільному додатку Gtoji App або свого поштового сервісу.

#### **4. Права і обов'язки ТОВ «Джимоджи Україна».**

4.1. ТОВ «Джимоджи Україна» зобов'язується докласти всіх зусиль щодо недопущення збоїв, але не несе відповідальності за тимчасові технічні збої і перерви в роботі мобільного додатка Gtoji App, незалежно від причин таких збоїв і їх тривалості.

4.2. ТОВ «Джимоджи Україна» має право перервати надання доступу до мобільного додатку Gtoji App, якщо це обумовлено, зокрема, неможливістю використання інформаційно-транспортних каналів та іншого обладнання, що не є власними ресурсами ТОВ «Джимоджи Україна», або діями чи бездіяльністю третіх осіб, якщо це безпосередньо впливає на надання послуг за цією Угодою, в тому числі при аварійній ситуації. При цьому, ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності перед Користувачем і не відшкодовує збитки у зв'язку із затримками, перебоями і неможливістю використання ресурсів і послуг мобільного додатка.

4.3. Оскільки мобільний додаток Gtoji App знаходиться на стадії постійного доповнення та оновлення можливостей, найменування та склад функцій, що надаються можуть час від часу змінюватися без попереднього повідомлення Покупця, ТОВ «Джимоджи Україна» має право на власний розсуд припинити (тимчасово або остаточно) роботу будь-яких окремих функцій мобільного додатка без попереднього повідомлення Покупця.

4.4. ТОВ «Джимоджи Україна» зобов'язується регулярно удосконалювати апаратно-програмний комплекс, але не гарантує, що програмне забезпечення мобільного застосування не

містить помилок, апаратна частина не вийде з робочих параметрів і буде функціонувати безперебійно.

4.5. ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за збитки чи іншу шкоду, що виникла у Покупця в зв'язку з його некваліфікованими діями, а також діями третіх осіб.

## **5. Права та обов'язки Користувача.**

5.1. Користувач зобов'язується знайомитися з актуальною версією Угоди при кожному відвідуванні мобільного додатка Gtoji App та дотримуватися її положень.

5.2. Користувач зобов'язаний самостійно забезпечувати таємницю своїх даних, розголошення яких може спричинити за собою настання негативних наслідків для Користувача. Користувач одноосібно несе відповідальність за всіма ризиками і збитків у зв'язку з цим.

5.3. Користувач не має права відтворювати, повторювати і копіювати, продавати і перепродавати, а також використовувати для комерційних цілей мобільний додаток Gtoji.

5.4. Користувач зобов'язаний вказувати в розділі «Профіль» свою справжню дату народження.

5.a. Порядок придбання Gtoji в мобільному додатку Gtoji App.

### **6.a.1. Для придбання Gtoji Користувачеві необхідно послідовно здійснити такі дії:**

а) Ввійти в мобільний додаток Gtoji App під своїм ім'ям або авторизуватися.

б) Обрати іконку з ціною, яка відповідає Товару Gtoji і натиснути її.

в) Перейти на картку Товару, присвячену Gtoji і ознайомитися з назвою і описом Товару. Натиснути на активну кнопку «Купити».

г) Оплатити замовлений Gtoji за допомогою Apple Pay, Google Pay, банківської карти. Для виконання платежів банківської карти Користувач автоматично перенаправляється на безпечну сторінку платіжної системи, де йому необхідно вказати:

о Ім'я та прізвище власника картки, зазначені на карті;

о Номер банківської карти;

о термін дії карти;

о код CVC2 / CVV2.

При бажанні Користувач може зберегти дані своєї банківської картки в платіжній системі для спрощення подальших платежів. Для прив'язки банківської картки користувачеві необхідно заповнити всі поля на сторінці «Профіль». При цьому, ТОВ «Джимоджи Україна» не зберігає і не обробляє платіжні дані Користувача.

6.a.2. За результатами проведення успішного платежу Користувачу на електронну адресу, вказану при реєстрації, надійде платіжний документ, що містить наступну інформацію:

а). Ідентифікатор банкомату, електронного терміналу або іншого технічного засобу, призначеного для здійснення операцій з використанням платіжних карт;

б). Вид операції;

в). Дата здійснення операції;

г). Сума операції;

д). Валюта операції;

е). Код авторизації;

е). Найменування Gtoji.

ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за дії платіжних систем, через які Користувач здійснює оплату обраних Гтожі, в тому числі за помилки в роботі даних платіжних систем, а також обробку ними введених Користувачем даних.

6.а.3. Після успішної оплати Гтожі App створює Гтожі і розміщує його на сторінці «Мої Гтожі».

#### **6.б. Порядок придбання Гтожі в клавіатурі Гтожі.**

6.б.1. Для придбання Гтожі Користувачеві необхідно послідовно здійснити такі дії:

- а). Увійти в мобільний додаток Гтожі App під своїм ім'ям або авторизуватися.
- б). Увійти в розділ «Профіль» мобільного додатка Гтожі App та заповнити всі розділи.
- в). Зареєструватися в платіжному сервісі і внести дані своєї банківської картки:
  - о Ім'я та прізвище власника картки, зазначені на карті;
  - о Номер банківської карти;
  - о термін дії карти;
  - о код CVC2 / CVV2.

ТОВ «Джимоджи Україна» не зберігає і не обробляє платіжні дані Користувача.

г). Зайти в налаштування свого смартфона в розділ клавіатура / клавіатури.

д). Обрати клавіатуру Гтожі, додати її до переліку клавіатур і надати клавіатурі Гтожі повний доступ.

е). Відкрити в будь-якому сервісі обміну електронною інформацією клавіатуру Гтожі і обрати іконку з ціною, яка відповідає Товару Гтожі і натиснути її. У цей момент система платіжного сервісу зробить списання грошових коштів з рахунку банківської карти. Після успішної оплати Гтожі App створить Гтожі і вставить посилання на нього в текстовий рядок.

е). Натиснути кнопку, яка б означала «Відправити». Кожен сервіс для обміну електронними повідомленнями створює своє прев'ю відображення посилання Гтожі.

6.б.2. За результатами проведення успішного платежу Користувачу на електронну адресу, вказану при реєстрації, надійде платіжний документ, що містить наступну інформацію:

- а). Ідентифікатор банкомату, електронного терміналу або іншого технічного засобу, призначеного для здійснення операцій з використанням платіжних карт;
- б). Вид операції;
- в). Дата здійснення операції;
- г). Сума операції;
- д). Валюта операції;
- е). Код авторизації;
- е). Найменування Гтожі.

ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за дії платіжних систем, через які Користувач здійснює оплату обраних Гтожі, в тому числі за помилки в роботі даних платіжних систем, а також обробку ними введених Користувачем даних.

6.б.3. Після успішної оплати Гтожі App створює Гтожі та розміщує його на сторінці «Мої Гтожі».

#### **7. Відправлення Гтожі і пред'явлення Гтожі для отримання товару у підприємства.**

7.1 Для відправки Гтожі Користувач може використовувати такі способи:

о На сторінці Гтожі, натиснути активну кнопку «Відправити» і обрати сервіс для обміну цифровою інформацією з числа встановлених на його смартфоні.

о У клавіатурі Gtoji обрати іконку замаркированного червоним числом позначає наявність у Користувача активного / активних Gtoji і відправити використавши стандартний функціонал сервісу для передачі електронної інформації. У разі будь-якого збою, Gtoji потрапляє на сторінку «Мої Gtoji» в розділ «Відправлені».

7.2 Для отримання Товару у Підприємства, Власник Gtoji може використовувати один з наступних способів:

о Пред'явити унікальний код, а потім пін код, який знаходиться на Gtoji представнику Підприємства.

о Надрукувати пін код в спеціальне спливаюче вікно всередині Gtoji (для деяких видів товарів).

о Надрукувати унікальний код або пін код в спеціальне вікно на Web сайті Підприємства.

## **8. Повернення Gtoji.**

8.1. Повернення Gtoji допускається виключно у випадках, передбачених цією Угодою та чинним законодавством України.

8.2. Власник Gtoji має право вимагати від ТОВ «Джимоджи Україна» прийняти Gtoji і повернути кошти в разі:

а). Якщо Підприємство двічі відмовилося надати Товар відповідно до Gtoji та Підприємство припинило своє існування. При настанні такого випадку Покупець повинен надати зі своєї електронної пошти, зареєстрованої в Gtoji App на електронну адресу «support@gtoji.com.ua»:

о дату і час відвідин, адресу і назва Підприємства, в якому користувач отримав відмову в наданні товару;

о номер чека з платіжної квитанції Gtoji, яка була відправлена на e-mail Покупця в момент здійснення покупки;

о Тема листа: «Повернення грошових коштів».

б) Gtoji був придбаний випадково або помилково і не був пред'явлений у Підприємства. При настанні такого випадку Покупець повинен надати зі своєї електронної пошти, зареєстрованої в Gtoji App на електронну адресу «support@gtoji.com.ua»:

о номер чека з платіжної квитанції Gtoji, яка була відправлена на e-mail Покупця в момент здійснення покупки;

о Тема листа: «Повернення грошових коштів».

ТОВ «Джимоджи Україна» протягом одного робочого дня з дати отримання такого звернення перевіряє інформацію про транзакції і самому Gtoji і повідомляє Власнику Gtoji про результат.

8.3. У разі прийняття рішення про повернення грошових коштів, повернення здійснюється в розмірі вартості оплачених коштів. Повернення грошових коштів здійснюється тільки в безготівковому порядку, при цьому грошові кошти перераховуються на рахунок банківської карти, з якої був здійснений платіж. Максимальний термін зарахування коштів становить до 10-ти робочих днів (в залежності від банку-емітента картки) з моменту прийняття такого рішення.

## **9. Обробка персональних даних.**

9.1. При реєстрації в Мобільному додатку Покупець надає Агенту такі персональні дані:

о Прізвище,  
о Ім'я,  
о адреса електронної пошти,  
о номер телефону.

Метою обробки персональних даних є надання послуг передбачених розділом 2 даної Угоди.

9.2. Дану інформацію ТОВ «Джимоджи Україна» має право використовувати для виконання вимог чинного законодавства та своїх зобов'язань перед Користувачем. Зазначені дані ТОВ «Джимоджи Україна» має право передати Підприємству для виконання зобов'язань з реалізації Товарів, якщо необхідність цього випливає із суті реалізованих Підприємством Товарів.

9.3. Відповідальність за точність представлених даних несе Користувач.

9.4. Обробка персональних даних, зазначених у п. 9.1. означає запис, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміна), використання, передачу (поширення, надання, доступ), знеособлення, блокування, видалення, знищення персональних даних.

9.5. Обробка та зберігання персональних даних Користувача здійснюється ТОВ «Джимоджи Україна».

9.6. Користувач може в будь-який час відкликати згоду на обробку персональних даних, відповідно до ч. 11 ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», направивши ТОВ «Джимоджи Україна» відповідне повідомлення на електронну адресу: support@gtoji.com.ua. У цьому випадку вся отримана від Користувача інформація (в той числі логін і пароль) видалається з Gtoji App, при цьому Користувач не матиме доступ до Gtoji App.

9.7. Користувач зобов'язаний у разі зміни персональних даних надати у найкоротший строк уточнену, достовірну інформацію для оновлення ТОВ «Джимоджи Україна» його персональних даних. Всі негативні наслідки ненадання такої інформації несе Користувач.

9.8. Завершення Користувачем процедури реєстрації або Авторизації в мобільному додатку є свідомою згодою на обробку його персональних даних відповідно до цієї Угоди, крім того, цим Користувач підтверджує, що ознайомлений з вимогами Закону України «Про захист персональних даних».

## **10. Додаткові умови**

10.1. ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності за шкоду, заподіяну Власнику Gtoji внаслідок неналежного виконання Підприємством своїх зобов'язань за винятком ситуації описаної в пункті 8.2. цієї угоди.

ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальність за відповідність опису, зображення, розміру, обсягу та інших даних Товару розміщеного в Gtoji, Товару, фактично отриманого Власником Gtoji у Підприємства. ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальність за якість Товару, фактично отриманого Власником Gtoji, всю відповідальність несе Підприємство.

10.2. Підприємство самостійно відповідає за наявність і дійсність ліцензій, сертифікатів та іншої дозвільної документації на виробництво, зберігання, реалізацію Товару, в разі якщо така документація вимагається згідно з чинним законодавством.

10.3. Відповідальність ТОВ «Джимоджи Україна» обмежується розміщенням в Gtoji App від імені

Підприємства найменування і опису Товару для створення Gtoji.

10.4. Всі права і обов'язки, пов'язані з реалізацією Товару, виникають безпосередньо у Підприємства та Власника Gtoji. Всі претензії повинні пред'являтися безпосередньо Підприємству.

10.5. ТОВ «Джимоджи Україна» не дає гарантій якості, безпеки, можливостей використання, а також гарантій на інші характеристики Товару Підприємства, Гтожі якого представлений в Гтожі App.

10.6. У разі виникнення питань щодо якості обслуговування, які Власник Гтожі не може вирішити безпосередньо з Підприємством, Власник Гтожі вправі звернутися за допомогою до ТОВ «Джимоджи Україна», надіславши письмове звернення в чат вбудований в Гтожі App або на електронну адресу служби підтримки зазначену в розділі «Профіль» в Гтожі App. В цьому випадку ТОВ «Джимоджи Україна» буде намагатися посприяти у вирішенні ситуації, що склалася між Власником Гтожі і Підприємством. У разі неможливості вирішення ситуації ТОВ «Джимоджи Україна» може на свій розсуд надати Власнику Гтожі інший Гтожі аналогічної або меншої вартості або повернути суму рівну вартості (якщо Власник є Покупцем).

10.7. Гтожі не дає будь-яких додаткових переваг на замовлення або отримання Товару Підприємства, якщо не вказано іншого.

10.8. У разі повернення Підприємству відповідно до законодавства про захист прав споживачів товару неналежної якості, отримання якого було вироблено з використанням Гтожі, Підприємство має право відмовити в поверненні (якщо цей товар не передбачає повернення), провести заміну товару на аналогічний або замість повернення грошових коштів видати подарунковий сертифікат (подарункову карту) номіналу, що відповідає номіналу Гтожі, яким був проведений розрахунок. У всіх інших випадках Власник Гтожі може звернутися в ТОВ «Джимоджи Україна» для повернення або заміни Гтожі, дотримуючись процедури опису в п. 8.2.

10.9. ТОВ «Джимоджи Україна» не несе відповідальності перед Користувачем і Власником Гтожі за будь-які збитки, шкоду, збитки, втрачені дані, шкоду честі, гідності, релігійних почуттів або ділової репутації, що виникла у зв'язку з використанням Гтожі App, вмісту, матеріалів, до яких Користувач або Власник Гтожі отримав доступ за допомогою Гтожі App.

10.10. Термін дії Гтожі починає обчислюватися з дати і часу покупки в Гтожі App та вказується на Гтожі. Обчислення часу відповідає часу м. Київ, Україна. Після закінчення терміну дії Гтожі вважається погашеним та його не можна пред'явити. В цьому випадку Користувач не може отримати Товар, а грошові кошти, сплачені за Гтожі не повертаються.

10.11. Гтожі є документом «на пред'явника»: будь-яка особа, яка пред'явила Підприємству Гтожі, вважається законним Власником.

10.12. Гтожі може бути використаний тільки один раз і тільки один раз Власник Гтожі може отримати Товар. У разі, якщо Гтожі з одним Унікальним кодом пред'являється в різний час або одночасно, декількома Власниками, дійсним вважається той Гтожі, який пред'явлений і погашений першим.

10.13. Питання надання Товару відмінного від того, що зазначений на Гтожі, а також надання Товару на меншу або більшу суму, перенесення використання частини номіналу Гтожі на більш пізній термін і будь-які подібні питання, Користувач самотійно обговорює з Підприємством.

## **11. Вирішення спірних питань.**

11.1. Претензійний порядок досудового врегулювання суперечок за цією Угодою є обов'язковим.

11.2. Претензії Користувач направляє в службу підтримки в мобільному додатку Гтожі App, що знаходиться на екрані «Профіль» або на електронну адресу: [support@gtoji.com.ua](mailto:support@gtoji.com.ua) з обов'язковим зазначенням теми листа: «Претензія».

11.3. Направлення претензій іншим способом, ніж зазначено в п. 11.2. цієї угоди не допускається.



*11.4. Термін розгляду претензії становить 30 (тридцять) робочих днів з дня отримання претензії.*