



## ПОЛІТИКА ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧЛИВИХ ПИТАНЬ ПОРТАЛУ УНПКДО EXPERT EDUCATION

Ця Політика вирішення суперечливих питань Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION (далі "Документ") регулює порядок вирішення спорів, пов'язаних з використанням Користувачами інтерактивного онлайн-сервісу УНПКДО EXPERT EDUCATION, доступного за посиланням <https://expert.education> ("Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION"), який надається і управляється компанією ТОВ «Царський Подарунок», в особі Директора Євсєєва Кирилла Юрійовича, що діє на підставі Статуту, та / або її дочірніми або афілійованими компаніями (спільно, "Адміністрація").

Цей Документ є невід'ємною частиною Публічного договору УНПКДО EXPERT EDUCATION (надалі – «ПД»), що регулює відносини Користувачів з Адміністрацією і є юридично зв'язуючим договором між особою, яка приймає умови ПД Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION і здійснює доступ до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION та використовує його за цільовим призначенням як визначено в ПД УНПКДО EXPERT EDUCATION (надалі - "Користувач") і Адміністрацією, що регулює вирішення суперечок, що випливають із використання Користувачем, або нездатності Користувача використовувати Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION, та інших спорів, пов'язаних з Порталом УНПКДО EXPERT EDUCATION та сервісами Порталу, і його положення можуть виконуватися проти Користувача відповідно до застосовуваного права.

Будь ласка, уважно прочитайте цей Документ. Приймаючи умови ПД, використовуючи Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION або іншим чином здійснюючи доступ до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION та користуючись його сервісами, Ви підтверджуєте, що Ви прочитали цей Документ, розумієте його умови і згодні бути юридично пов'язані його умовами без будь-яких обмежень.

У цей Документ можуть вноситися зміни; будь ласка, ознайомлюйтеся з цим Документом кожен раз, коли Ви здійснюєте доступ до Порталу або використовуєте Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION. Якщо Ви не згодні з умовами вирішення спорів, що відносяться до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, встановленими цим Документом, Ви не маєте права здійснювати доступ до або використовувати Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION, а також замовляти і отримувати Курси.

Цей Документ є невід'ємною частиною ПД УНПКДО EXPERT EDUCATION і застосовується тільки і виключно до спорів, пов'язаних з Порталом УНПКДО EXPERT EDUCATION і сервісами, як вони визначені в умовах ПД.

## ВИЗНАЧЕННЯ

Для цілей цього Договору наведені нижче визначення матимуть наступні значення:

"**Заявник**" означає будь-яку особу за винятком Користувача, яка звертається до Адміністрації із Скаргою. До Заявників відносяться, зокрема, без територіальних обмежень і обмежень згідно юрисдикції:

- фізичні особи;
- фізичні особи-підприємці та юридичні особи;
- правовласники;
- некомерційні і недержавні організації;
- державні організації та служби, включаючи, але не обмежуючись цим суди і правоохоронні органи.

"**Скарга**" означає формальну скаргу, підготовлену і спрямовану Адміністрації Заявником проти Користувача відповідно до цього Документа.

"**Відгук**" означає офіційний відгук на Скаргу, що готується і направляється Користувачем Адміністрації після подачі Скарги, яка була подана Заявником проти Користувача відповідно до цього Документа.

Всі інші терміни, які пишуть з великої літери і використовуються в цьому Документі мають значення, присвоєні їм в умовах ПД.

## Загальні принципи вирішення спорів

Відносно Скарг та похідних від них суперечок Адміністрація декларує і реалізує наступні принципи:

### Право, що застосовується і об'єктивність розгляду

Адміністратор заявляє, що всі суперечки, що випливають з Скарг, поданих відповідно до цього Документа, будуть розглядатися відповідно до застосовуваного права і об'єктивно.

### Презумпція сумлінності Користувача

Адміністрація поважає і цінує Користувачів і має право розраховувати, що Користувачі будуть дотримуватися вимог чинного законодавства та регуляторних вимог, і сумлінно використовувати Портал УНПКДО EXPERT EDUCATION.

Встановлена цим Документом процедура розгляду Скарг та похідних від них суперечок надає Користувачам можливість захисту власних інтересів і прав шляхом спрямування не анонімних і аргументованих Відгуків на Скарги, подані Заявниками щодо використання Користувачами Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, і надає Заявникам можливість подачі таких формальних Скарг. Цей Документ не регулює вирішення спорів між Користувачами і Адміністрацією.

Подача Скарг і Відгуків Адміністрації та їх розгляд Адміністрацією здійснюється безкоштовно.

Адміністрація не розглядає анонімні Скарги, а також Скарги, подані в інтересах третіх осіб, за винятком випадків, коли відповідне представництво інтересів таких осіб дозволено законом і підтверджується дійсною довіреністю.

Встановлена цим Документом процедура не повинна використовуватися Заявниками з метою перешкоджання законному поширенню інформації, роботі Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, а також надання Адміністрацією Послуг за допомогою Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION.

ТОВ "Царський Подарунок"

Адреса: 61052, вул. Полтавський Шлях, 4, офіс 412 Харків, Україна.

Tel.: +380671229159 (UA)

Email: [info@expert.education](mailto:info@expert.education)



## ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Процедура вирішення спорів згідно цього Документу поділена на 5 послідовних Етапів:

### Етап 1: Прямая Взаємодія між Користувачем і Заявником

Заявники, які вважають, що дії Користувачів і використання ними Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION якимось чином порушують або потенційно могли б порушити їх права або законні інтереси, перед подачею Скарги відповідно до цього Документу повинні звертатися до відповідних Користувачів безпосередньо, так як в більшості випадків така пряма взаємодія між Заявниками і Користувачами дозволяє оперативним і мирним шляхом вирішити більшість претензій і конфліктів.

### Етап 2: Підготовка і Подача Скарги

Якщо спір не вирішений мирним шляхом безпосередньо між Користувачем і Заявником в ході Етапу 1, Заявник може подати Адміністрації формальну Скаргу. Проте, Скарга може бути подана Заявником тільки в тому випадку, якщо Заявник отримав від відповідного Користувача пряму і явно виражену відмову від мирного вирішення спору і виконання вимог Заявника.

Скарга повинна бути складена українською мовою і спрямована Адміністрації:

на адресу електронної пошти Адміністрації: [info@expert.education](mailto:info@expert.education).

Скарга повинна містити:

- достовірну і повну інформацію про Заявника і, у випадках, коли це може бути застосовано, інформацію про юридичного представника Заявника і копію довіреності, яка уповноважує зазначеного представника на представлення інтересів Заявника перед Адміністрацією та подачу Скарги;
- інформацію про відповідного Користувача, проти якого подається Скарга;
- деталізований опис дій або бездіяльності Користувача які, на думку Заявника, будь-яким чином порушили або можуть якимось чином порушити права та законні інтереси Заявника, спільно з описом таких прав і законних інтересів;
- деталізовані і прямі посилання на законодавчі акти, на яких ґрунтуються прохання і вимоги, що містяться в Скарзі;
- копію або знімок екрана (скріншот) прямої і явно вираженої відмови Користувача від мирного вирішення спору і виконання вимог Заявника в ході Етапу 1 цієї процедури;
- способи зв'язку з Заявником та / або законним представником Заявника, включаючи дійсні адреси електронної пошти та номер телефону.

До Скарги може бути додана додаткова інформація в електронній формі, яка підкріплює Скаргу, в розмірі, що не перевищує 10 мегабайт.

Одна Скарга може містити інформацію про декілька випадків порушень або потенційних порушень прав і законних інтересів Заявника.

Адміністрація залишає за собою право не розглядати Скарги, зміст яких не відповідає вимогам цього розділу Документу.

### Етап 3: Попередній Розгляд Скарги; відгук Користувача

Після направлення Скарги Заявником та її отримання Адміністрації Адміністрація направляє на адресу електронної пошти, вказану заявником в Скарзі, підтвердження отримання Скарги і починає попередню перевірку Скарги, яка займає до 15 (П'ятнадцяти) робочих днів з моменту отримання Скарги Адміністрацією.

У разі, якщо в результаті попередньої перевірки Скарги Адміністрація, на власний розсуд, прийде до висновку про те, що Скарга не відповідає вимогам цієї Політики, Адміністрація надсилає за зазначеною Заявником адресою електронної пошти повідомлення про невідповідність Скарги встановленим вимогам із зазначенням відповідних помилок Заявника і проханням направити уточнюючі і / або відсутні відомості. При цьому розгляд поданої Скарги призупиняється до моменту отримання Адміністрацією всіх запитаних відомостей від Заявника, які повинні бути надані Заявником протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання від Адміністрації відповідного повідомлення.

У випадках, коли в Скарзі не вказані адреса електронної пошти або будь-які інші контактні дані Заявника або юридичного представника Заявника, необхідні згідно цього Документу, або якщо Заявник не надає додаткову інформацію, необхідну для подальшого розгляду, або якщо запитувана інформація не надається Адміністрації в встановлений 5-денний термін, розгляд Скарги автоматично припиняється, після чого Заявник може подати іншу Скаргу.

Якщо Скарга (і вся додаткова інформація, якщо це може бути застосовано) отримані Адміністрацією в строки, встановлені цим Документом, і відповідають вимогам цього Документу, то Адміністрація інформує Користувача про отримання Скарги і направляє Користувачеві копію Скарги з пропозицією направити Відгук на Скаргу. Відгук на Скаргу повинен бути спрямований Користувачем протягом 3 (Трьох) робочих днів з моменту направлення Користувачеві копії Скарги та пропозиції надати Відгук на Скаргу.

Наданий Користувачем Відгук на Скаргу повинен містити:

- причини відмови від мирного вирішення спору і невиконання вимог Заявника в ході Етапу 1 цієї процедури;



- обґрунтування Користувачем своєї позиції щодо згоди або незгоди з вимогами Заявника, що містяться в Скарзі.

До Відгуку може бути додана додаткова інформація в електронній формі, яка підкріплює Відгук, в розмірі, що не перевищує 10 мегабайт.

Якщо Скарга (і вся додаткова інформація, якщо це може бути застосовано) отримана Адміністрацією в строки, встановлені цим Документом, і відповідає вимогам цього Документу, незалежно від того, чи отримано Адміністрацією від Користувача Відгук на Скаргу, Адміністрація:

- починає розгляд Скарги по суті;
- повідомляє Заявника і відповідного Користувача по електронній пошті про початок розгляду Скарги по суті.

#### **Етап 4: Розгляд Скарги по Суті**

Розгляд Скарги по суті здійснюється Адміністрацією протягом 45 (Сорока п'яти) календарних днів з моменту повідомлення Адміністрацією Користувача і Заявника про початок розгляду Скарги по суті.

Скарга розглядається по суті незалежно від того, чи отримала Адміністрація від Користувача Відгук на Скаргу чи ні. У разі, якщо Відгук на Скаргу було отримано, то Адміністрація враховує Відгук при прийнятті рішення щодо подальших дій по Скарзі.

#### **Етап 5: Рішення Адміністрації та Подальші Дії**

Фактом завершення розгляду Скарги по суті є прийняття Адміністрацією рішення про відмову у виконанні вимог Заявника, або про виконання вимог Заявника повністю або частково. Адміністрація повідомляє Заявника і Користувача про прийняте рішення по електронній пошті.

У разі, якщо Адміністрація приймає рішення виконати вимоги Заявника повністю або частково, Адміністрація може прийняти, на власний розсуд, рішення про:

- тимчасове припинення доступу Користувача до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION шляхом блокування Особистого Кабінету Користувача;
- повному видаленні Особистого Кабінету Користувача з Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, якщо з'ясується, що Користувач своїми діями грубо порушив норми застосовуваного права та / або права і законні інтереси Заявника. Достатніми підставами для тимчасового призупинення доступу Користувача до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION будуть будь-які дії Користувача, які не відповідають використанню Порталу відповідно до його цільового призначення і умовами ПД. Такі підстави будуть вивчатися Адміністрацією одноосібно щодо кожної Скарги. Після того, як Особистий Кабінет відповідного Користувача блокується або видаляється, Адміністрація направляє Заявнику і Користувачеві повідомлення про блокування або видалення, із зазначенням заблокованого / віддаленого Особистого Кабінету, дати, в яку була здійснене блокування / видалення, дата надходження Скарги з її реєстраційним номером, і контактами співробітників Адміністрації, які розглянули Скаргу і прийняли рішення про блокування або видалення Особистого Кабінету.

Користувач, чий Особистий Кабінет був заблокований відповідно до цього Документу, має право протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту блокування заявити про свою незгоду з діями Адміністрації, направивши відповідним співробітникам Адміністрації заяву про незгоду з блокуванням, з обґрунтуванням законності дій Користувача.

У разі незгоди сторін спору з результатами розгляду Скарги Адміністрацією відповідно до положень цього Документу, Заявник або Користувач має право передати розгляд спору в суд або арбітраж або інший орган влади, уповноважений розглядати такі скарги і / або суперечки безпосередньо. При цьому, ні Заявник, ні Користувач не має права залучати Адміністрації як будь-якого учасника процесу, в тому числі в якості співвідповідача чи третьої особи.

Якщо Адміністрації буде надана копія ухвали суду про прийняття позовної заяви та / або відповідних забезпечувальних заходів, постанови слідчих органів чи інший документ уповноважених органів влади, прийнятий ними відповідно до їх компетенції щодо Скарги / позову, блокування доступу Користувача до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION і / або доступу до Особовому Кабінету Користувача на Порталі УНПКДО EXPERT EDUCATION триває до закінчення розгляду Скарги та / або спору відповідно до чинного законодавства відповідним уповноваженим органом.

Якщо відповідна Скарга / позов розглядається відповідним уповноваженим органом відповідно до Пункту вище, то доступ Користувача до Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION поновлюється Адміністрацією тільки в разі вирішення спору, факт якого підтверджується обов'язковим для сторін спору, який набрав законної сили документом, виданим відповідним уповноваженим органом ( таким, як рішення суду, яке набрало законну силу).

#### **ЗЛОВЖИВАННЯ ПРОЦЕДУРОЮ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

Заявникам забороняється зловживати встановленою цим Документом процедурою вирішення спорів, а саме:

- неодноразово звертатися зі Скаргами щодо одного і того ж Користувача;
- неодноразово звертатися зі Скаргами, які формально відповідають вимогам цього Документу, але при перевірці містять завідомо неправдиву інформацію;
- фальсифікувати документи (включаючи електронні) і інформацію;
- використовувати автоматичні розсилки та / або роботів для подачі Скарг і / або зв'язку з Адміністрацією.



## **ВІДМОВА ОПЕРАТОРА ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

Для цілей захисту Користувачів від зловживання Заявниками встановленої цим Документом процедурою Адміністрація зберігає за собою право не розглядати Скарги, що надходять від Заявників, які зловживають встановленої цим Документом процедурою і порушили положення цього Розділу Документу.

## **ЗАСТОСОВУВАНЕ ПРАВО**

Положення цього Документу регулюється згідно чинного законодавства України.

## **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

Всі документи і електронні повідомлення, пов'язані зі Скаргами, зберігаються Адміністрацією протягом 1 (одного) календарного року з моменту подачі Скарги.

Адміністрація не розкриває інформацію про скарги третім особам, за винятком випадків, встановлених відповідним законом, умовами ПД та цим Документом.

## **ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

У максимально дозволеному застосовуванім правом ступені Адміністрація залишає за собою право змінювати, оновлювати, доповнювати, переробляти або іншим чином змінювати цей Документ з метою дотримання вимог чинного законодавства та / або розпоряджень і / або поліпшення Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, а також вводити нові або додаткові правила, політики, умови або положення щодо Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION, час від часу, з направленням або без направлення Користувачам повідомлення. Адміністрація може повідомити Користувачів про зміни в цьому Документі шляхом направлення повідомлення електронною поштою на адресу електронної пошти, вказану в їх Особистих Кабінетах, і / або розміщення повідомлення на Порталі УНПКДО EXPERT EDUCATION. Всі зміни в цьому Документі вступають в силу негайно в момент направлення та / або розміщення такого повідомлення.

Користувачі несуть зобов'язання регулярно ознайомлюватися з цим Документом. Використання Користувачами Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION або будь-якої його частини після розміщення повідомлення про внесення змін у цей Документ на Порталі УНПКДО EXPERT EDUCATION або доведення для ознайомлення іншим чином буде означати прийняття Користувачами таких змін і буде вважатися висловленням Користувачами згоди бути юридично пов'язаними ними. Якщо Користувач заперечує проти будь-яких таких змін, єдине, до чого Користувач має право вдатися, це видалити свій Особистий Кабінет і припинити використання Порталу УНПКДО EXPERT EDUCATION.

## **КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ**

Якщо у Вас є будь-які коментарі або питання щодо цього Документу, або Ви хочете подати Скаргу або Відгук на неї, будь ласка, зв'яжіться з Адміністрацією, використовуючи наступну контактну інформацію:

ТОВ "Царське Подарунок", вул. Полтавський Шлях 4, оф.412, м.Харків, Україна, 61052.

Email: [info@expert.education](mailto:info@expert.education)