

# Публічна оферта щодо роботи інформаційної лінії ТМ Наша Ряба

## 1. Загальні положення

- 1.1. Ця публічна оферта (далі - Оферта) визначає умови та порядок роботи інформаційної лінії ТМ Наша Ряба (далі - Інформаційна лінія).
- 1.2. Оферта адресована невизначеному колу осіб та є публічною пропозицією відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України.
- 1.3. Прийняття умов цієї Оферти здійснюється шляхом звернення до Інформаційної лінії.

## 2. Терміни та визначення

- 2.1. Продукт - товар або послуга, щодо яких надається інформаційна підтримка.
- 2.2. Заявник - фізична або юридична особа, яка звертається до Інформаційної лінії.
- 2.3. Звернення - запит, скарга, пропозиція чи інше повідомлення, надіслане Заявником до Інформаційної лінії.

## 3. Режим роботи

- 3.1. Інформаційна лінія приймає дзвінки щодня з 08:00 до 21:00.
- 3.2. У святкові та вихідні дні режим роботи може бути змінено, про що буде повідомлено на офіційному веб-сайті компанії.

## 4. Порядок обробки звернень

- 4.1. Всі звернення реєструються в системі обліку з присвоєнням унікального номера.
- 4.2. Відповіді на *скарги* споживачів надаються у строк, що не перевищує трьох *робочих* днів з моменту реєстрації звернення.
- 4.3. У випадках, що потребують додаткового розслідування і перевірки, строк розгляду може бути продовжено, але не більше ніж на 30 днів, про що повідомляється заявнику.
- 4.4. Заявник має право отримати інформацію про хід розгляду свого звернення, зазначивши його унікальний номер.

## 5. Особливості обробки звернень державних органів

- 5.1. Запити державних органів, подані на Інформаційну лінію, носять виключно інформативний характер.
- 5.2. Запити державних органів опрацьовуються **виключно за умови їх належного оформлення згідно з вимогами чинного законодавства України.**
- 5.3. Для оперативного опрацювання оформлений запит **державного органу** може бути надіслано на електронну скриньку [virtual.doc@mhr.com.ua](mailto:virtual.doc@mhr.com.ua).
- 5.4. Компанія залишає за собою право вимагати додаткового підтвердження повноважень представника державного органу.

## 6. Обмеження у спілкуванні

- 6.1. У разі, коли заявник:
  - застосовує ненормативну лексику;
  - вдається до образ працівників Інформаційної лінії або третіх осіб;
  - його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі;
  - перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння; працівник Інформаційної лінії має право припинити спілкування з ним та заблокувати за допомогою технічних засобів приймання від нього звернень.

6.2. Рішення про блокування приймається керівником Інформаційної лінії на підставі звіту працівника та може бути оскаржене в письмовій формі.

## **7. Вимоги до змісту звернень**

7.1. Звернення повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання або вимоги.

7.2. Звернення, в якому не викладено суті порушеного питання, не розглядається, про що повідомляється заявникові.

7.3. Анонімні звернення не розглядаються, крім випадків, передбачених законодавством.

## **8. Конфіденційність та захист персональних даних**

8.1. Інформація, отримана в процесі обробки звернень, є конфіденційною та не підлягає розголошенню, крім випадків, передбачених законодавством.

8.2. Персональні дані заявників обробляються відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

8.3. Шляхом звернення на Інформаційну лінію заявник підтверджує свою згоду на:

- обробку його персональних даних відповідно до мети функціонування Інформаційної лінії;
- запис розмови з метою контролю якості обслуговування та врегулювання спірних ситуацій.

8.4. Згода на обробку персональних даних та запис розмови діє з моменту звернення на Інформаційну лінію.

## **9. Відповідальність сторін**

9.1. Інформаційна лінія несе відповідальність за якість наданої інформації та дотримання строків розгляду звернень.

9.2. Заявник несе відповідальність за достовірність наданої інформації та дотримання правил спілкування.

## **10. Заключні положення**

10.1. Ця Оферта вступає в силу з моменту її публікації та діє до моменту її відкликання або зміни.

10.2. Компанія залишає за собою право вносити зміни до цієї Оферти в будь-який час без попереднього повідомлення.

10.3. Актуальна версія Оферти завжди доступна на офіційному веб-сайті компанії.