

Інформація для клієнтів

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ КЛІЄНТІВ.

Досудове врегулювання:

У випадку, якщо клієнт ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» (надалі – «Товариство») вважає, що з боку Товариства (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до директора Товариства шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою за адресою місцезнаходження Товариства: Україна, 01033, місто Київ, вул. Володимирська, будинок 101, корпус 1, офіс Вязовська;
- електронною поштою на адресу: info@supplierplus.com.ua;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: +38 (067) 522 51 00).

Під зверненням клієнта слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення клієнта, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання взаємовідносин.

Заява (клопотання) – звернення клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених чинним законодавством його прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності Товариства. *Клопотання* – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів клієнта, порушених діями (бездіяльністю) Товариства, його посадових осіб.

Право на судовий захист прав клієнтів:

Відповідно до ч. 2 ст. 4 Господарського процесуального кодексу України юридичні особи та фізичні особи - підприємці мають право на звернення до господарського суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав та законних інтересів у справах,

віднесених законом до юрисдикції господарського суду, а також для вжиття передбачених законом заходів, спрямованих на запобігання правопорушенням.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням Товариства – до Господарського суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

або

- до Міжнародного комерційного арбітражного суду при Торгово-промисловій палаті України (якщо розгляд судових справ таким судом передбачено договором з клієнтом);

або

- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 8 ст. 29 Господарського процесуального кодексу України.

Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Державний нагляд за діяльністю небанківських фінансових установ на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.

У разі, якщо результатом розгляду звернення до директора Товариства Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601

Адреса для особистого подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Телефон: 0 800 505 240

Режим роботи:

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень:

<https://bank.gov.ua>

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priyati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРЕД УКЛАДАННЯМ ДОГОВОРУ ФАКТОРИНГУ:

а) з платою щодо факторингу клієнт може ознайомитись за посиланням:

<https://supplierplus.com.ua/%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0-%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F/>

б) клієнт має право на відмову від договору факторингу до моменту його фактичного підписання.

в) заяви, анкети та інші документи, які надаються Товариством клієнту, не є зобов'язанням клієнта до укладання такого договору факторингу. Клієнт має право відмовитися від договору факторингу в будь-який момент до укладання такого договору.

г) мінімальний строк дії договору факторингу не застосовується.

г) наявність у клієнта права розірвати договір чи припинити договір, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій:

клієнт має право достроково розірвати договір факторингу:

- визначений у п.п. (i) пункту 2.1. Правил надання послуг з факторингу, при умові та шляхом надіслання відповідного повідомлення в порядку, визначеному відповідним договором факторингу, за три місяці до припинення такого договору;

- визначений у п.п. (ii) пункту 2.1. Правил надання послуг з факторингу, тільки в тому випадку, якщо договір факторингу та обов'язки і зобов'язання перед боржниками і Товариством, що виникають з договору про відступлення, укладеного через електронний сервіс, який розміщений на веб-сайті www.supplierplus.com.ua, або на будь-якому уніфікованому показнику ресурсів (URL), який замінює зазначений веб-сайт або є його правонаступником, виконані та залишок в обліковому записі клієнта дорівнює нулю. З урахуванням попередньо сказаного, клієнт має право в будь-який час розірвати договір факторингу шляхом надіслання відповідного повідомлення в порядку, визначеному відповідним договором факторингу.

Після розірвання договору факторингу Товариство переказує кошти, які належать до сплати клієнту Товариством, на банківський рахунок клієнта.

д) внесення змін та доповнень до договору факторингу можливе лише за взаємною письмовою згодою клієнта та Товариства. Оформлюється шляхом укладання додаткової угоди до договору факторинга та підписується клієнтом і Товариством.

є) плата щодо факторингу погоджується сторонами перед підписання договору клієнтом.

Законодавство:

Закон України № 2664-III від 12.07.2001 року «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

Закон України «Про захист прав споживачів»

Цивільний кодекс України № 435-IV від 16.01.2003

Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV

Закон України «Про електронні довірчі послуги» 05.10.2017 № 2155-VIII

Постанова Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг»