

ДОГОВІР-ОФЕРТА ПРО НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ NOVATALKS З ПРАВОМ НА ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ

У редакції від 11.03.2026 року

Цей Договір до моменту його акцепту конкретним користувачем являє собою відкриту пропозицію (оферту) (надалі – «**Оферта**») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВА АЙТІ» (надалі – «**Оператор**») яка розміщена в мережі Інтернет на веб-сайті Оператора за адресою: <https://novatalks.com.ua> (надалі – «**Сайт**»), та є договором приєднання (надалі –

«**Договір**») в розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України, який може бути укладений шляхом приєднання користувача (надалі – «**Користувач**») до всіх його умов в цілому, без можливості запропонувати свої умови та/або будь-які зміни до Договору. З моменту акцепту цієї Оферти Користувачем, цей Договір вважається укладеним в письмовій (електронній) формі.

1. ТЕРМІНИ І ВИЗНАЧЕННЯ

Слова і вирази, що використовуються в цьому Договорі, мають такі значення, якщо інше прямо не визначено в Договорі:

- 1.1. **Програмне забезпечення** – комп'ютерна програма «NovaTalks», яка за своїм призначенням є чат-платформою з розширеною функціональністю, що забезпечує обробку та агрегацію повідомлень, які надходять з облікових записів Користувача у Комунікаційних сервісах, зокрема Viber, Telegram, Facebook, LiveChat, Instagram та інших, а також може включати функціональні можливості для обробки голосових звернень (телефонних дзвінків), запису цих звернень, маршрутизації та розподілу звернень між операторами, інтерактивного голосового меню (IVR), інтеграції з сервісами IP-телефонії, транскрибування, та іншої голосової взаємодії залежно від обраної конфігурації, тарифу та підключених інтеграцій. Комп'ютерна програма підтримує приймання та передачу тексту, фото, автовідповіді, передачу чатів між операторами, можливість підключення чат-ботів, голосових ботів а також інші функції.

Програмне забезпечення розміщено на Сайті Оператора в мережі Інтернет та є доступним Замовнику через мережу Інтернет за допомогою власного обладнання Замовника.

- 1.2. **Користувач** – означає кінцевого користувача Програмного забезпечення, а саме: фізичну особу, фізичну особу-підприємця, юридичну особу, яка прийняла викладені в Оферті умови шляхом вчинення конклюдентних дій щодо виконання умов Оферти та здійснила акцепт цієї Оферти, відповідно до статей 205, 634, 638-642 Цивільного кодексу України.

- 1.3. **Доступ до Програмного забезпечення** – надання можливості Користувачу використовувати Програмне забезпечення відповідно до його прямого функціонального призначення з метою використання в господарській та іншій діяльності Користувача.

1.4. **Період доступу** - погоджений Сторонами строк Доступу до Програмного забезпечення та який належним чином оплачений Користувачем.

1.5. **Тарифи Оператора** - діючі Тарифи Оператора, що повідомляються Користувачу шляхом їх розміщення на Сайті та/або іншим чином у письмовій формі.

1.6. **Територія** – дозволена територія використання Програмного забезпечення - весь Світ.

1.7. **Комунікаційні сервіси** – взаємодіючі з Програмним забезпеченням сторонні (належні та керовані третіми особами) сервіси та/або програмне забезпечення з обміну миттєвими повідомленнями, такі як: месенджери WhatsApp Business API (ВотсАп), WhatsApp (ВотсАп), Telegram (Телеграм), Viber (Вайбер), Facebook (Фейсбук), , WeChat (ВіЧат), Online chat (Онлайн-чат), Line (Лайн) та інші подібні.

1.8. **Додаткові послуги з налаштування функціоналу Програмного забезпечення** – розширення функціоналу шляхом доналаштування Програмного забезпечення відповідно до потреб Користувача з урахування можливостей Програмного забезпечення та Оператора. Розширення функціоналу Програмного забезпечення відбуваються за окремим Запитом Користувача відповідно до порядку визначеного у цьому Договорі.

1.9. **Сторони** – для цілей цього Договору під Сторонами розуміють Оператора та Користувача, який своїми конклюдентними діями на виконання умов цього Договору, надав згоду та здійснив акцепт запропонованої оферти.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Предметом Договору є оплатне надання Оператором Доступу Користувачу до Програмного забезпечення на умовах, визначених даним Договором.

3. УМОВИ НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3.1. Доступ до Програмного забезпечення Користувачу надається віддалено (онлайн) через хмарний сервер Оператора на умовах, визначених в даній Оферті за допомогою логіну та паролю за принципом SaaS (Software as a Service) – Програмне забезпечення як сервіс.

3.2. Логіном з метою доступу Користувача до Програмного забезпечення є адреса електронної пошти Користувача, яку він має повідомити Оператору з метою забезпечення ним доступу до Програмного забезпечення та генерації першого паролю. Після надання відомостей про адресу електронної пошти Користувача Оператор генерує для нього в електронному вигляді перший пароль доступу до Програмного забезпечення та посилання для доступу Користувача до хмарного серверу Оператора, на якому розміщене Програмне забезпечення. Наданий

Користувачу Оператором перший пароль доступу може бути самостійно змінений Користувачем.

3.3. Доступ Користувачу до Програмного забезпечення, а також права на його використання, визначені даною Офертою, вважаються наданими Оператором в повному обсязі та належним чином після виконання Оператором умов, визначених в п. 3.2. даної Оферти, та не потребують укладення будь-яких додаткових документів між Сторонами.

3.4. Доступ Користувачу до Програмного забезпечення відповідно до умов п. 3.2., п. 3.3. даної Оферти надається Оператором виключно після здійснення оплати Користувачем такого доступу за відповідний період згідно встановлених тарифів (за винятком тестового доступу).

3.5. З метою демонстрації функціоналу Програмного забезпечення, Оператор має право надати Користувачу на його запит тестовий (ознайомлювальний) доступ на строк до 14 (чотирнадцяти) календарних днів. Зазначений тестовий доступ не підлягає оплаті. Інші умови надання тестового доступу є аналогічними умовам, що визначені в п. 3.2. даної Оферти. Тестовий доступ може передбачати обмежений функціонал Програмного забезпечення на розсуд Оператора. Використання тестової версії Програмного забезпечення не тягне укладання Договору, однак накладає на Користувача обов'язки та обмеження, встановлені в даній Оферті.

3.6. Доступ до Програмного забезпечення Користувачу надається Оператором на строк, що є оплаченим Користувачем, однак не менше, ніж на три календарних місяця (за винятком тестового доступу).

3.7. Датою початку надання доступу до Програмного забезпечення (його активації) і відповідно акцептом Оферти є дата, наступна за датою отримання оплати на банківський рахунок Оператора авансового платежу за відповідний період надання доступу. Після здійснення вказаної активації Оператором Користувачу направляється відповідне електронне повідомлення на електронну адресу, вказану ним під час реєстрації.

3.8. Оператор надає Користувачу рахунок на сплату першого авансового платежу після надання Оператору повної інформації відповідно до опитувальника вказаного в Додатку №1 до цього Договору.

3.9. Оператор жодним чином не асоціюється з Комунікаційними сервісами і не несе відповідальності перед користувачем за дії Комунікаційних сервісів та іншими третіми особами за дії Користувачів.

3.10. Користувач самостійно забезпечує наявність, належний статус, правомірне використання та контроль над своїми обліковими записами, номерами телефонів, API-ключами, токенами, ідентифікаторами та іншими засобами доступу, що використовуються для інтеграції Програмного забезпечення з Комунікаційними сервісами.

3.11. Оператор не гарантує безперервну доступність, сумісність, можливість інтеграції, доставку, маршрутизацію, відображення, прийняття або отримання повідомлень через Комунікаційні сервіси.

3.12. Користувач усвідомлює та погоджується, що Комунікаційні сервіси можуть у

будь-який момент без попередження змінювати свої правила, політики, API, технічні інтерфейси, протоколи, ліміти, умови доступу, а також блокувати, обмежувати, призупиняти або припиняти роботу облікових записів, номерів, інтеграцій чи функцій. Такі дії перебувають поза контролем Оператора, і Оператор не несе за них відповідальності.

3.13. Оператор має право без попереднього погодження з Користувачем повністю або частково відключити, призупинити або обмежити інтеграцію з будь-яким Комунікаційним сервісом, якщо подальше використання такої інтеграції може створювати для Оператора юридичні, договірні, операційні, технічні або безпекові ризики. Таке відключення/обмеження не є порушенням Договору з боку Оператора.

3.14. Оператор не несе відповідальності за текстовий, графічний, аудіо чи інший зміст повідомлень (контент), які Користувач направляє або приймає з використанням Програмного забезпечення.

4. ІНТЕГРАЦІЇ З LLM-СЕРВІСАМИ

У рамках цієї Оферти, Користувач отримує можливість використовувати інтеграцію Програмного забезпечення із сервісами великих мовних моделей (LLM), включаючи, але не обмежуючись OpenAI, Anthropic Claude, Google Gemini, Meta LLaMA та інші подібні сервіси (надалі за текстом «**LLM-сервіс**»). Вичерпний перелік провайдерів LLM-сервісів визначений на Сайті Оператора в розділ «База-знань».

4.1. Варіанти підключення:

- 4.1.1. Користувач може самостійно налаштувати підключення до обраного провайдера LLM, створити API-ключ та інтегрувати його в Програмне забезпечення.
- 4.1.2. За замовчування Оператор надає Користувачу доступ до функціоналу AI-асистента на базі OpenAI через власний LLM кабінет, що дозволяє безкоштовно протестувати його функціональність у межах ліміту, визначеного в розділі «База-знань» на Сайті Оператора. Подальше використання після вичерпання ліміту звернень можливе в загальному порядку визначеному в пункті 3.6. цього Договору.
- 4.2. Користувач зобов'язується ознайомитися та дотримуватись умов використання вибраного ним LLM-сервісу.
- 4.3. Користувач несе відповідальність за конфіденційність та безпеку свого API-ключа та його використання в рамках підключення до Програмного забезпечення.
- 4.4. Використання LLM-сервісу у Програмне забезпечення передбачає передачу даних у зовнішні API провайдерів. Користувач підтверджує, що ознайомлений з відповідними політиками конфіденційності обраного провайдера та усвідомлює, що його дані можуть бути оброблені згідно з умовами LLM-сервісу.
- 4.5. Оператор Програмного забезпечення не несе відповідальності за:
 - 4.6.1. Точність чи достовірність інформації, отриманої через LLM-сервіс;
 - 4.6.2. Можливі збої, помилки або затримки у відповідях LLM-сервісу;
 - 4.6.3. Неналежне використання Користувачем LLM-сервісу або порушення політик провайдера LLM-сервісу, що може призвести до блокування API-ключа чи обмеження доступу до сервісу.
- 4.6. Користувач зобов'язується дотримуватись встановлених лімітів швидкості запитів відповідного LLM-провайдера, щоб уникнути можливих обмежень чи призупинення доступу..
- 4.7. Користувач зобов'язується не передавати через LLM-сервіс:
 - 4.8.1. Контент, що порушує законодавство або політики LLM-сервіс;
 - 4.8.2. Конфіденційну або персональну інформацію без належного захисту;
 - 4.8.3. Дані, що можуть порушити етичні норми або містять образливий контент.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Користувач зобов'язується:

5.1.1. Дотримуватися вимог цього Договору та не використовувати Програмне забезпечення в порушення національного законодавства, а також в порушення загально визнаних принципів і норм міжнародного права. Зокрема, Користувач зобов'язується використовувати Програмне забезпечення тільки для передачі інформації адресатам, які дали належну згоду на отримання такої інформації або адресатам, які першими вступили в комунікацію з Користувачем (заборона використання Програмного забезпечення для розсилки спам-повідомлень).

5.1.2. Своєчасно і в повному обсязі здійснювати розрахунки з Оператором.

5.1.3. Забезпечити збереження таємниці свого логіну та пароля, необхідних для доступу до Програмного забезпечення. При виникненні підозр про їх несанкціоноване використання третіми особами повідомляти про це Оператора електронною поштою не пізніше однієї години з моменту виникнення таких підозр.

5.1.4. Забезпечити захист власних інформаційно-телекомунікаційної системи з якої здійснюється Доступ до Програмного забезпечення від вірусів та іншого шкідливого програмного забезпечення, у тому числі, того, яке здатне перехоплювати введення даних та їх передачу.

5.1.5. Користувач зобов'язується дотримуватися правил, політик, технічних вимог, обмежень, умов використання та інших вимог відповідних Комунікаційних сервісів, а також самостійно нести всі ризики, пов'язані з їх порушенням.

5.1.6. Користувач не має права позиціонувати Програмне забезпечення, Оператора або послуги Оператора як такі, що надаються, схвалені, сертифіковані чи офіційно підтримуються будь-яким Комунікаційним сервісом, якщо інше прямо письмово не погоджено Оператором.

5.1.7. Забезпечити повноту і достовірність документів та відомостей, які надаються Оператору на виконання Договору відповідно до Додатку №1 до цього Договору.

5.2. Користувач має право:

5.2.1. Використовувати Програмне забезпечення відповідно до його функціонального призначення.

5.2.2. Звертатися до Оператора за консультаційною підтримкою.

5.3. Оператор зобов'язується:

5.3.1. Надати доступ Користувачу до Програмного забезпечення з правом його використання на умовах, визначених в даній Оферті.

5.3.2. Здійснювати консультаційну підтримку Користувача.

5.4. Оператор має право:

5.4.1. Припинити або частково обмежити доступ Користувача до Програмного забезпечення, його окремих частин або обмежити його функціональні можливості без попередження у разі порушення Користувачем будь-яких умов цього Договору. Оператор не несе відповідальність за можливі наслідки такого припинення або обмеження доступу Користувача у разі невиконання ним умов цього Договору.

5.4.2. Запитувати та отримувати від Користувача необхідну інформацію з метою належного надання доступу та налаштування функціональних можливостей Програмного забезпечення.

5.4.3. Отримувати своєчасно і в повному обсязі оплату за доступ згідно умов цього Договору.

6. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА УМОВИ ОПЛАТИ

6.1. Ціна доступу до Програмного забезпечення визначається згідно з Тарифами Оператора, які розміщені на Сайті або повідомлені Користувачу іншим чином у письмовій формі.

6.2. Надання доступу до Програмного забезпечення Користувачу здійснюється на умовах 100% попередньої оплати за відповідний обраний Користувачем період, якщо інше не передбачено умовами окремої укладеної угоди між Оператором та Користувачем. Оплата здійснюється у безготівковій формі шляхом перерахування Користувачем грошових коштів на поточний рахунок Оператора на підставі виставленого ним рахунку на оплату.

6.3. Оператор має право надавати доступ до Програмного забезпечення на спеціальних умовах, під час проведення акцій, інформація про які розміщується на Сайті.

6.4. Оператор має право самостійно та без попередження переглянути на будь-якому етапі виконання цієї Оферти Тарифи Оператора щодо доступу до Програмного забезпечення, крім випадків, коли оплата за надання доступу до Програмного забезпечення вже здійснена Користувачем відповідно до п. 5.2. цього Договору. Оператор повідомляє Користувача про зміну Тарифів шляхом направлення електронного повідомлення на електронну пошту, що вказується Користувачем. Користувач, у разі незгоди з переглянутим Тарифом, має право відмовитись від Договору, повідомивши про це Оператора письмово або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку не пізніше ніж через 5 (п'ять) днів від дати отримання такого повідомлення. У разі не отримання відмови вважається, що Користувач погоджується з новими Тарифами.

6.5. Факт належного надання Оператором доступу до Програмного забезпечення засвідчується підписанням між Оператором і Користувачем Акту надання доступу до Програмного забезпечення з правом на його використання (надалі – «Акт»), який оформлюється Оператором на дату отримання передоплати за доступ до Програмного забезпечення відповідно до п. 5.2. цього Договору.

6.6. Сторони можуть обмінюватися первинною документацією за цим Договором у паперовому або електронному вигляді. Передача та підписання електронних документів здійснюється за допомогою сервісів електронного документообігу, таких як "Вчасно" та інші (надалі – «Сервіс електронного документообігу»).

6.6.1. Електронний документ вважається укладеним Сторонами та підписаним всіма необхідними повноважними підписантами з обох Сторін у дату, зазначену в тексті такого документа. Дана умова застосовується, в т. ч., у разі, якщо фактична дата накладання підпису будь-яким підписантом будь-якої Сторони буде раніше або пізніше дати документа, зазначеної в тексті останнього.

6.7. Акт, направлений Користувачу Оператором повинен бути прийнятий та підписаний ним протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання такого Акту від Оператора або, у випадку наявності у Користувача зауважень до Акту та/або до доступу до Програмного забезпечення, в цей же строк Користувач має надати Оператору відмову від підписання Акту, з переліком виявлених недоліків, невідповідностей, зауважень та строків для їх усунення (надалі – «**Мотивована відмова**»). Мотивована відмова у випадку наявності електронного документообігу надається Користувачем Оператору за допомогою функціональних можливостей відповідного Сервісу електронного документообігу, в інших випадках (паперовому документообігу) направляється поштою на адресу Оператора, що зазначена у відповідному рахунку Оператора.

6.8. У разі не підписання Акту Користувачем та не надання претензій в строк, передбачений п. 6.7. Договору, Акт вважається підписаним Користувачем, а доступ до Програмного забезпечення – фактично наданим Оператором. В такому випадку

Оператор має право скласти та підписати Акт в односторонньому порядку і такий Акт вважатиметься складеним належним чином.

6.9. Загальна вартість Договору визначається наростаючим підсумком і складається із суми вартості всіх наданих послуг, відповідно до підписаних Сторонами актів за цим Договором протягом строку його дії.

6.10. Додаткові послуги з налаштування функціоналу Програмного забезпечення надаються на підставі електронного повідомлення Користувача направлено на електронну адресу Оператора support@novatalks.com.ua (далі за текстом – «Запит») в наступному порядку:

6.10.1. При подачі Запиту Користувач повинен повідомити наступну інформацію:

- Найменування Користувача (фізичної або юридичної особи);
- Ім'я та прізвище представника Користувача, який подає Запит;
- Короткий опис суті Запиту.

6.10.2. Оператор веде базу Запитів, і на кожний Запит оформлює письмові відповідь та повідомляє про нього представника Користувача, що надав такий Запит.

6.10.3. Після прийому Запиту, Оператор здійснює ідентифікацію кожного Запиту, в рамках якої кожному Запиту привласнюється унікальний номер та тип Запиту.

6.10.4. У разі неможливості виконання Запиту, Оператор повідомляє про це представника Користувача, та на цьому активність по Запиту закінчується.

6.10.5. У разі, якщо Оператор готовий виконувати Запит, Оператор повідомляє Користувача щодо прогнозованих трудовитрат та ризиків.

6.10.6. Користувач письмово підтверджує необхідність взяття Запиту в роботу, після чого Оператор бере Запит до виконання та передає Користувачу рахунок на сплату відповідно до узгоджених трудовитрат. Користувач зобов'язаний сплатити рахунок протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання рахунку.

6.10.7. За результатами надання Додаткових послуг з налаштування Програмного забезпечення, Оператор направляє повідомлення про завершення надання послуг за відповідним Запитом та Акт про прийом-передачу наданих послуг. До прийому, підписання або відмови від підписання Акту про прийом-передачу наданих послуг застосовуються положення викладені в п. 6.7. цього Договору.

6.11. Вартість доступу до Програмного забезпечення не включає вартість послуг, тарифів, підписок, комісій, платежів або будь-яких інших витрат, пов'язаних з використанням Комунікаційних сервісів, якщо інше прямо не погоджено Сторонами у письмовій формі.

7. СТРОК ДІЇ І ЗМІНИ УМОВ ОФЕРТИ ТА ДОГОВОРУ

7.1. Дана Оферта набуває чинності з моменту її розміщення в мережі Інтернет на Сайті та діє до моменту відкриття Оферти Оператором.

7.2. Оператор залишає за собою право в односторонньому порядку вносити зміни до цієї Оферти та укладеного з Користувачем Договору, а також відкрити Оферту в будь-який момент на власний розсуд. У разі внесення Оператором змін до Оферти або Договору такі зміни вступають в силу з моменту розміщення зміненого тексту Оферти (Договору) на Сайті, якщо інший строк набрання чинності змінами не визначений додатково при такому розміщенні. В такому разі, нова редакція Оферти (Договору) набирає чинності як для всіх осіб, які мають намір здійснити акцепт Оферти, так і для Користувачів, які вже раніше уклали Договір (акцептували Оферту).

7.3. Укладений між Сторонами на підставі даної Оферти Договір набирає чинності з моменту акцепту Оферти Користувачем відповідно до п. 3.7. Оферти та діє протягом строку, на який Доступ до Програмного забезпечення є оплаченим Користувачем. Договір автоматично припиняє свою дію у випадку не продовження

оплати Користувачем Доступу до Програмного забезпечення – в такому випадку Оператор вживає заходів щодо припинення Доступу Користувача до Програмного забезпечення.

7.4. Укладений на підставі даної Оферти між Оператором та Користувачем Договір може бути розірваний (припинений) достроково:

7.4.1. У будь-який час за згодою Сторін;

7.4.2. За ініціативою однієї із Сторін в разі порушення іншою Стороною умов Договору з письмовим повідомленням іншої Сторони. У такому випадку Договір вважається розірваним з моменту направлення Стороною, яка порушила умови Договору, відповідного письмового повідомлення іншою Стороною;

7.4.3. За ініціативою однієї із Сторін за умови письмового повідомлення іншої Сторони за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.

7.5. У випадку розірвання Договору з ініціативи Користувача вартість передплаченого Доступу до Програмного забезпечення Користувачеві не повертається та вважається власністю Оператора. У випадку розірвання Договору з ініціативи Оператора на підставі п.п. 7.4.2. даного Договору вартість передплаченого Доступу до Програмного забезпечення, Користувачеві не повертається та вважається власністю Оператора.

8. УМОВИ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ГАРАНТІЇ

8.1. Вся інформація, якою Сторони обмінюються з метою виконання умов цього Договору, включаючи інформацію про використані з метою надання доступу до Програмного забезпечення технології та технічні рішення, а також будь-яка комерційна інформація про умови співпраці Сторін, є конфіденційною, і не підлягає розголошенню та/або використанню без письмової згоди іншої Сторони, за винятком випадків вимушеного розголошення на вимогу уповноважених державних органів. У разі вимушеного розголошення Сторони зобов'язані негайно, але не пізніше, ніж протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту вимушеного розголошення письмово повідомити іншу Сторону про це.

8.2. Оператор гарантує, що володіє всіма правами і повноваженнями, необхідними для укладення та виконання Договору.

8.3. Погоджуючись з умовами та приймаючи цю Оферту шляхом її акцепту, Користувач засвідчує і гарантує Оператору, що:

8.3.1. Користувач вказав достовірні дані (в тому числі персональні дані Користувача) при реєстрації і при оформленні платіжних документів при оплаті Доступу до Програмного забезпечення;

8.3.2. Користувач укладає Договір добровільно, при цьому Користувач: а) повністю ознайомився з умовами Оферти, б) повністю розуміє зміст Оферти та погоджується з нею.

8.3.3. Користувач має всі права і повноваження, необхідні для укладення та виконання Договору.

9. ОБСЯГ НАДАННЯ ПРАВ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ. ОБМЕЖЕННЯ

9.1. Програмне забезпечення, а також його складові, бази даних, зображення, текстові матеріали та інші об'єкти авторських і/або суміжних прав, а так само об'єкти патентних прав, товарні знаки, комерційні позначення і фірмові найменування, а також інші частини (незалежно від того, чи входять вони в склад Програмного забезпечення або є його додатковими компонентами, і чи можливо їх вилучення з його складу і використання окремо), далі – «**Об'єкти права інтелектуальної власності**», захищаються відповідно до Закону України «Про авторське право і

суміжні права» та іншими законодавчими актами з сфери охорони прав на об'єкти інтелектуальної власності, і щодо яких Оператор має право надавати Користувачу права використання на умовах, визначених в даній Оферті.

9.2. На підставі даної Оферти Оператор надає Користувачеві право на використання Програмного забезпечення на умовах простої (невиключної) субліцензії на Території з метою використання такого Програмного забезпечення у діяльності Користувача. Згідно умов даної Оферти Користувачу не надається право на відтворення примірників (копій) Програмного забезпечення, його подальше розповсюдження (дистрибуцію) або субліцензування третім особам.

9.3. Користувач не має права розповсюджувати, змінювати, модифікувати, адаптувати, перекладати, компілювати, декомпілювати, реверсувати, створювати похідні продукти, здійснювати спроби розкриття вихідного коду, копіювати, аналізувати дані, використовувати Програмне забезпечення, в тому числі онлайн-сервіси у спосіб, що не передбачений його функціональним призначенням, здійснювати будь-яке інше неналежне використання Об'єктів права інтелектуальної власності без письмового дозволу Оператора.

9.4. Права та способи використання Програмного забезпечення, які у явному вигляді не надані/дозволені Користувачу згідно з умовами п. 8.2., п.8.3. даної Оферти, вважаються не наданими/забороненими Оператором.

9.5. Будь-який екземпляр Програмного забезпечення на будь-якому матеріальному носії, включаючи всі компоненти (частини) Програмного забезпечення, виконаний та/або який застосовується з порушенням умов цього Договору, повинен бути негайно знищений на вимогу Оператора, наявність у особи такого екземпляра Програмного забезпечення у фактичному володінні не вважається правомірним володінням екземпляром, дозвіл на його використання є недійсним.

9.6. Сторони погоджуються, що Оператор має право розміщувати зображення логотипу (знаку для товарів і послуг) Користувача та його найменування на Сайті Оператора з метою інформування про те, що Користувач є клієнтом Оператора.

9.7. Доступ до Програмного забезпечення надається за принципом "як є". Оператор не гарантує, що надання такого доступу буде відповідати цілям та очікуванням Користувача або будь-яких інших осіб.

9.8. Оператор не гарантує, що Програмне забезпечення відповідатиме вимогам Користувача, що Програмне забезпечення функціонуватиме у комбінації, вибраній для використання або разом з різними програмними забезпеченнями третіх осіб, що функціонування Програмного забезпечення буде безперебійним або безпомилковим, або що будь-які помилки в ній будуть виправлені.

9.9. Оператор не є оператором телекомунікацій, постачальником послуг електронних комунікацій, провайдером месенджерів, оператором телефонії або власником/адміністратором Комунікаційних сервісів чи сервісів голосового зв'язку. Програмне забезпечення виконує виключно функцію технічного інтерфейсу для обробки повідомлень, голосових звернень, дзвінків та іншої взаємодії, що надходять з облікових записів, номерів, сервісів та інтеграцій Користувача.

10. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА

10.1. Протягом усього періоду доступу до Програмного забезпечення Оператор гарантує надання технічної підтримки Користувачу щодо Програмного забезпечення у порядку та на умовах, що визначаються цією Офертою. Технічна підтримка розподіляється на Стандартну (Standard) та Розширену (Advanced):

- Стандартна технічна підтримка входить у вартість послуг з доступу до Програмного забезпечення;

- Розширена технічна підтримка – є окремою послугою, яка не входить до ціни доступу до Програмного забезпечення.

10.2. Умови Стандартної технічної підтримки опубліковані на Сайті Оператора в розділі «База знань». Оператор докладе всіх необхідних зусиль для усунення виявлених недоліків у Програмному забезпеченні у короткий строк, однак не гарантує, що всі помилки можуть бути усунені.

10.3. Умови, ціна та порядок надання Розширеної технічної підтримки надаються Користувачу за окремим запитом направленим на електронну адресу Сервісної служби Оператора, що визначена нижче в цьому Договорі.

10.4. Для підвищення та забезпечення сталої роботи, безпеки та надійності Програмного забезпечення, Оператор проводитиме регулярне планове технічне обслуговування. Таке обслуговування може потребувати тимчасової призупинки або обмеженої функціональності Програмного забезпечення. Оператор доклатиме всіх розумних зусиль для проведення обслуговування поза часом пікового використання та надаватиме Користувачу попередження про будь-яке заплановане технічне обслуговування заздалегідь через стандартні канали комунікації з Користувачем.

10.5. Час від часу може виникнути необхідність проведення аварійного обслуговування для усунення критичних проблем, які можуть загрожувати стабільності, продуктивності або безпеці Програмного забезпечення. Таке аварійне обслуговування може проводитися без попереднього повідомлення Користувача. Оператор прагнучиме відновити повну функціональність Програмного забезпечення якомога швидше.

10.6. Користувач погоджується, що будь-який простій, необхідний для проведення запланованого обслуговування, аварійного обслуговування або впровадження патчів та оновлень, відповідно до положень цієї статті, не вважатиметься порушенням цього Договору. Доступ до Програмного забезпечення може бути тимчасово обмежений або призупинений на час такого обслуговування або оновлень, і не буде вважатися недотриманням зобов'язань зі Сторони Оператора за умовами цього Договору.

10.7. Постачальник не несе відповідальності за будь-які втрати, збитки або незручності, які зазнав Користувач через відсутність Доступу до Програмного забезпечення під час запланованого або аварійного обслуговування, або впровадження патчів та оновлень, як це визначено в цій Статті. Клієнт визнає, що таке обслуговування необхідне для оптимальної роботи Програмного забезпечення і погоджується не пред'являти претензій за такі перерви.

10.8. Технічна підтримка Оператора не включає зобов'язання щодо відновлення, розблокування, оскарження санкцій, відновлення доступу, підтримання сумісності або забезпечення працездатності облікових записів, номерів, API, протоколів чи інших інструментів Комунікаційних сервісів.

11. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ З ВІДКРИТИМ КОДОМ

11.1. Незважаючи на попередні положення, Оператор повідомляє, що на певні складові Програмного забезпечення можуть поширюватися ліцензії на програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом («Компоненти з відкритим вихідним кодом»). Такими ліцензіями можуть бути ліцензії, що схвалені Ініціативою з відкритого вихідного коду (Open Source Initiative) або Фондом вільного програмного забезпечення, або будь-які інші аналогічні ліцензії, в тому числі ліцензії, в яких умовою розповсюдження програмного забезпечення передбачено надання такого програмного забезпечення (компоненту) у вигляді вихідного коду.

11.2. Якщо цього вимагають ліцензії, що поширюються на Компоненти з відкритим вихідним кодом, умови таких ліцензій застосовуються виключно до таких Компонентів з відкритим вихідним кодом замість умов цього Договору.

11.3. Якщо умови ліцензій, що застосовуються до Компонентів з відкритим вихідним

кодом, вимагають від Оператора зробити пропозицію про надання вихідного коду або пов'язаної з ним інформації у зв'язку з Програмним забезпеченням, така пропозиція робиться цим документом. Будь-який запит на отримання вихідного коду або пов'язаної з ним інформацією слід направляти Оператору.

11.4. Користувач підтверджує отримання повідомлення про Компоненти з відкритим вихідним кодом перед тим як отримати перший доступ до Програмного забезпечення.

11.5. Ліцензії до Компонентів з відкритим вихідним кодом зазначаються у Додатку №2 до цього Договору.

11.6. Сторони зобов'язуються дотримуватися вимог та/або обмежень, що застосовуються до відповідних Компонентів з відкритим вихідним кодом, що можуть використовуватися у складі Програмного забезпечення.

12. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

12.1. Сторони дійшли згоди, що невід'ємною частиною цього Договору є Політика конфіденційності, що розміщена на Сайті Оператора та яка деталізує політику збору, зберігання і обробки персональних даних.

12.2. Запити на видалення персональних даних можуть надходити до Оператора через форму запиту на видалення персональних даних на Сайті або на електронну адресу Сервісної служби Оператора визначеної нижче в цьому Договорі.

12.3. Обов'язки Користувача щодо видалення персональних даних:

12.3.1. У разі отримання запиту від фізичної особи (суб'єкта персональних даних) щодо видалення його персональних даних з Програмного забезпечення, Оператор передає такий запит відповідному Користувачу, у якого обробляються ці дані.

12.3.2. Користувач зобов'язаний розглянути запит на видалення персональних даних у строк, передбачений законодавством та Політикою конфіденційності, але не більше ніж за 3 календарні дні.

12.3.3. Користувач гарантує, що після отримання запиту від Оператора виконає всі необхідні заходи для безповоротного видалення персональних даних суб'єкта даних, якщо інше не передбачено законодавством.

12.3.4. Користувач зобов'язується підтвердити Оператору факт видалення персональних даних у письмовому вигляді у строк, що не перевищує 10 календарних днів з дати отримання запиту.

13. УМОВИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

13.1. За порушення умов Договору Сторони несуть відповідальність, встановлену Договором та/або чинним законодавством України. При цьому Оператор несе відповідальність за майнову та немайнову шкоду, заподіяну правам та інтересам Користувача, в розмірі, що не перевищує суму оплаченого Користувачем Доступу до Програмного забезпечення.

13.2. У випадку не оплати або порушення Користувачем строків оплати ціни Доступу до Програмного забезпечення, передбачених цим Договором, Оператор не надає доступу до Програмного забезпечення та має право розірвати (припинити) цей Договір в односторонньому випадку.

13.3. У випадку не надання інформації згідно п. 16.2. цього Договору та/або надання недостовірних відомостей та/або документів відповідно до Додатку №1 до цього Договору, що спричинило застосування штрафних санкцій державних органів по відношенню до Оператора, Користувач зобов'язаний сплати штраф за таке не надання інформації та/або надання недостовірних відомостей та/або

документів протягом 3 (трьох) днів з дати отримання відповідної письмової вимоги від Оператора. Розмір штрафу дорівнює сумі штрафу нарахованого Оператору контролюючими органами.

13.4. Користувач несе повну відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань щодо видалення персональних даних, включаючи, але не обмежуючись, відповідальність перед суб'єктом персональних даних та/або контролюючими органами.

13.5. Оператор не несе відповідальності за дії Користувача щодо виконання запиту на видалення даних, проте залишає за собою право тимчасово призупинити доступ Користувача до Програмного забезпечення або розірвати цей Договір у разі систематичного порушення вимог щодо обробки персональних даних.

13.6. Оператор не несе відповідальності за будь-які втрати, збитки, упущену вигоду, перерви в діяльності, недоотримання повідомлень, втрату клієнтів, обмеження функціональності або інші негативні наслідки, якщо вони спричинені діями, бездіяльністю, санкціями, технічними змінами, політиками, обмеженнями чи блокуваннями з боку Комунікаційних сервісів.

13.7. Будь-яке обмеження, призупинення, втрата чи погіршення функціональності, пов'язане з Комунікаційними сервісами, вважається непрямими (опосередкованими) втратами, за які Оператор не несе відповідальності.

13.8. Користувач самостійно несе відповідальність перед третіми особами, адресатами повідомлень, провайдерами Комунікаційних сервісів та державними органами за зміст повідомлень, законність їх направлення, наявність необхідних згод, правомірність використання каналів комунікації, акаунтів, номерів та інших засобів доступу.

14. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

14.1. Сторони звільняються від відповідальності за порушення зобов'язань за цим Договором, якщо таке порушення є наслідком дії обставин непереборної сили або випадку, за умови, що Сторона, яка порушила зобов'язання, доведе існування таких обставин.

14.2. Обставинами непереборної сили (форс-мажор) в цьому Договорі вважаються надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратство, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, землетрус, блискавка, пожежа, інші стихійні лиха тощо.

14.3. Не вважаються форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) фінансова та економічна криза, дефолт, зростання офіційного та комерційного курсів іноземної валюти до національної валюти, недодержання/порушення своїх обов'язків контрагентом боржника, відсутність на

ринку потрібних для виконання зобов'язання товарів, відсутність у боржника необхідних коштів тощо.

14.4. Сторона, не здатна виконувати свої зобов'язання за Договором внаслідок обставин непереборної сили, повинна негайно (але не пізніше 3-х днів з дати настання таких обставин) письмово повідомити іншу Сторону про це. Документом, підтверджуючим форс-мажор, є Сертифікат Торгово-промислової палати України, документ іншого уповноваженого органу державної влади або уповноваженої установи. Невиконання Стороною хоча б однієї з цих умов позбавляє Сторону права посилатися на обставини непереборної сили як на підставу невиконання зобов'язань.

14.5. Якщо дія обставин непереборної сили або випадку продовжується понад 30 днів, будь-яка із Сторін має право припинити дію Договору за умови письмового повідомлення іншої Сторони не менш ніж за 10 днів до дати припинення.

15. РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ І ПРАВО, ЯКЕ ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ

15.1. Усі суперечки чи розбіжності, що виникають за цим Договором або у зв'язку з ним, Сторони намагатимуться вирішити шляхом переговорів.

15.2. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору згідно з чинним законодавством України. До спірних правовідносин застосовується право України.

16. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

16.1. Дана Оферта містить всі істотні умови Договору та її акцептування Користувачем є погодженням з такими істотними та іншими умовами, що викладені в даній Оферті.

16.2. При зміні статусу, правосуб'єктності чи системи оподаткування Користувач зобов'язаний повідомити Оператора протягом 3 (трьох) календарних днів про зміни.

16.3. Комунікація між Сторонами з питань виконання укладеного між ними Договору здійснюється в письмовому вигляді за допомогою засобів електронної пошти, що Сторони вважають належною письмовою формою.

16.4. Акцепт Користувачем Договору є підтвердженням його безумовної та безвідкличної згоди на збір та обробку його персональних даних (зокрема на отримання, внесення в базу даних, поширення, доповнення чи іншу зміну, знищення та інші дії, які може вчиняти Оператор з його персональними даними в письмовій (паперовій), електронній та іншій формі, включаючи, але не обмежуючись наступними даними: ім'я, прізвище, по-батькові, дата народження, інші паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, дані Витягу з ЄДРЮОФОПГФ, у т. ч. щодо системи оподаткування, номер засобів зв'язку, електронні ідентифікаційні дані (IP-адреса, телефон, електрона пошта), дані щодо місця проживання, а також інші дані, добровільно надані Користувачем з метою забезпечення реалізації цивільно-правових та господарсько-правових відносин, проведення розрахунків, бухгалтерського та податкового обліку, для комунікації та договірних відносин з державними органами, контрагентами та іншими третіми особами в ході здійснення господарської діяльності, а також для інших цілей, що не суперечать чинному законодавству.

16.5. Сервісні служби Оператора:

Найменування відділу	Сфера відповідальності	Електронна адреса
Технічний відділ	Технічні питання	support@novatalks.com.ua

Відділ продажу	Замовлення послуг, фінансові питання, зміна конфігурації послуг, тощо.	sales@novatalks.com.ua
----------------	---	--

17. Реквізити Оператора:

ТОВ «НОВА АЙТІ»

04071, м. Київ, Подільський р-н, вул. Межигірська, буд. 43, кв. 100

код ЄДРПОУ 39939073

ІПН 399390726566

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

Додатки:

1. Опитувальник Користувача
2. Компоненти з відкритим вихідним кодом.

Попередні версії Оферти:

1. [У редакції від 20.04.2025 року](#)

ОПИТУВАЛЬНИК КОРИСТУВАЧА

Таблиця № 01 Місцезнаходження та реквізити Користувача:

Повне найменування або ПІБ Користувача:	
Юридична адреса (місце проживання для фізичної особи): поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, будинок, корпус, офіс, квартира:	
Код за ЄДРПОУ (для юридичної особи) або реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер) (для фізичної особи):	
Індивідуальний податковий номер (для юридичної особи):	
Паспортні дані фізичної особи (серія, номер, ким виданий та коли):	
Система оподаткування (загальна, платник ПДВ, єдиний податок: група, ставка, тощо)	
Система оподаткування (загальна, платник ПДВ, єдиний податок: група, ставка, тощо)	
Банківські реквізити (номер рахунку, назва банку, МФО):	
Керівник* (посада, ПІБ, на підставі чого діє):	
Дата, підпис, ПІБ, печатка (для юридичної особи):	<hr/>

*Або інша уповноважена особа, що має право здійснювати правочини від імені Користувача.

Разом з відомостями, що надаються Оператору відповідно до вищевказаної таблиці, Користувач надає копії засновницьких документів (для юридичної особи) або паспорта та реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номеру) (для фізичної особи).

Таблиця № 02 Контактні особи Користувача:

№	ПІБ	Сфера відповідальності	Основна контактна особа **	Email	Телефон
		Адміністративні питання			
		Фінансові питання			
		Технічні питання			

**У відповідному полі проставити відмітку знаком «х».

Програмне забезпечення з відкритим кодом, що використовуються при взаємодії з Комп'ютерною програмою «NovaTalks»

Цей документ містить ліцензії та повідомлення для програмного забезпечення з відкритим кодом, яке використовується в/або разом з комп'ютерною програмою «NovaTalks».

Щодо вільного/відкритого програмного забезпечення, переліченого в цьому документі, якщо у вас виникнуть будь-які питання або хочете отримати копію будь-якого вихідного коду, на який ви можете мати право за відповідною ліцензією (ліцензіями) на вільне/відкрите програмне забезпечення, будь ласка, зв'яжіться з нами за адресою support@novait.com.ua

Зміст:

Назва компоненту	Ліцензія
@quasar/extras, quasar	MIT
@mui/material, @mui/icons-material	MIT
bootstrap, bootstrap-vue	MIT
foundation-sites	MIT
@emotion/react, @emotion/styled	MIT
@braid/vue-formulate	MIT
@fortawesome/ (core, brands, regular, solid, vue)	MIT
lottie-web	MIT
@reduxjs/toolkit, react-redux	MIT
i18next, react-i18next	MIT
@tiptap/ (core, starter-kit, extension-link, etc.)	MIT
markdown-it	MIT
marked	MIT
highlight.js	BSD-3-Clause
dompurify, vue-dompurify-html	Apache-2.0
@any-touch/core, @any-touch/pan	MIT
copy-text-to-clipboard	MIT
js-cookie	MIT
localforage	Apache-2.0
jssip	MIT
axios, axios-retry	MIT
date-fns, date-fns-tz	MIT
lodash	MIT
crypto-js	MIT
Metabase	AGPL