

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

«Соглашение» - является публичной офертой (в соответствии со ст. ст. 633, 641 Гражданского кодекса Украины), между программным приложением «Nova.Chats», которое размещено по адресу: <https://novachats.com/> именуемый в дальнейшем «Онлайн Платформа» и Пользователем услуг и определяет условия доступа любых физических и юридических лиц к материалам и сервисам, что предоставляются «Онлайн-платформой», а также к API(Автоматизированному программному интерфейсу), мобильному и десктоп-Приложениям.

## ГЛАВА 1.

1.1. Использование физическим или юридическим лицом (далее - «**Пользователь**») любых сервисов Онлайн-платформы (в том числе без онлайн-регистрации), осуществляется в соответствии с настоящим Соглашением.

1.2. Для начала работы с Онлайн-платформой Пользователь регистрирует аккаунт.

1.3. Акцепт оферты проводится Пользователем путем оплаты периода обслуживания.

1.4. Акцептированная Пользователем оферта влечет за собой заключение договора, по условиям которого Пользователю предоставляется доступ к Онлайн-платформе на срок со дня акцепта оферты до последнего дня периода обслуживания.

1.5. В случае если Пользователь не согласен с положениями Соглашения, Пользователь обязан воздержаться от использования Онлайн-платформы, немедленно направить запрос о деактивации аккаунта на электронную почту технической поддержки Онлайн-платформы [sales@novachats.com](mailto:sales@novachats.com) (Далее - «электронная почта Онлайн-платформы») и покинуть сайт Онлайн-платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## ГЛАВА 2.

2.1. Онлайн-платформа является сервисом для поддержки клиентов, WEB-интерфейс, а также API (автоматизированный программный интерфейс), мобильный и десктоп-приложение для взаимодействия пользователя с третьими лицами посредством обмена электронными сообщениями, в том числе, с использованием стороннего программного обеспечения и онлайн сервисов.

2.2. К стороннему программному обеспечению и онлайн-сервисов, указанным в п. 2.1. Соглашения пользования относятся, в частности, WhatsApp Business API (ВотсАп), Telegram (телеграмм), Viber (Вайбер), Facebook messenger (Фейсбук), VKontakte (ВКонтакте), Online chat (Онлайн-чат) и другие (далее - «**Коммуникационные сервисы**»).

2.3. Онлайн-платформа никак не ассоциируется с коммуникационными сервисами и не несет ответственности перед Пользователем за действия коммуникационных сервисов, а также за доступность и работоспособность программного обеспечения и онлайн-сервисов коммуникационными сервисами.

2.4. Онлайн-платформа не несет ответственности перед коммуникационными сервисами и другими третьими лицами за действия Пользователей.

2.5. Онлайн-платформа не несет ответственности за текстовый, графический, аудио или иной содержание сообщений (контент), которые Пользователи направляют или принимают с использованием онлайн-платформы.

## ГЛАВА 3.

3.1. Пользователь подтверждает, что является способным своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их в соответствии с законодательством того государства, резидентом которого является пользователь.

3.2. Пользователь обязуется не использовать Онлайн-платформу в нарушение своего национального законодательства, а также в нарушение общепризнанных принципов и норм международного права. В частности, Пользователь обязуется использовать сервисы Онлайн-платформы только для передачи информации адресатам, которые дали надлежащую согласие на получение такой информации или адресатам, которые первыми вступили в коммуникацию с пользователем.

## ГЛАВА 4.

4.1. Пользователь подтверждает, что любая информация, которую он предоставляет Онлайн-платформе соответствует критериям достоверности, полноты и актуальности.

4.2. Онлайн-платформа не несет ответственности перед Пользователем и третьими лицами за предоставление Пользователем недостоверной, неполной и неактуальной информации и возможные последствия таких действий.

4.3. В случае, если Онлайн-платформе становится известным факт нарушения Пользователем условия, содержащегося в п. 4.1 Условия пользователя, аккаунт пользователя подлежит деактивации (блокировка) и последующего удаления.

## **ГЛАВА 5.**

5.1. Онлайн-платформа имеет право в любое время в одностороннем порядке отказаться от взаимодействия с пользователем и деактивировать (заблокировать) его учетную запись. В дальнейшем учетная запись может быть удалена.

5.2. Пользователь имеет право в любое время в одностороннем порядке отказаться от пользования Онлайн-платформой. В указанном случае Пользователь обязан немедленно направить запрос о деактивации аккаунта на электронную почту Онлайн-платформы [sales@novachats.com](mailto:sales@novachats.com)

5.3. В случаях, указанных в п. 5.1 и в п. 5.2 Условия пользователя, заключенных с пользователем договор (соглашение) считается расторгнутым с момента деактивации (направление запроса о деактивации) учетной записи пользователя.

5.4. Причинами блокировки и последующего удаления аккаунта могут быть, в частности, отправка (передача) любым способом спама, оскорбительной информации, информации, содержащей призывы к осуществлению противоправных действий, информацию направленную на насильственное изменение или свержение конституционного строя или на захват государственной власти и другой противоправной информации в соответствии с действующим законодательством Украины.

5.5. Онлайн-платформа имеет право не указывать причину блокировки учетной записи пользователя.

5.6. В случае деактивации (блокировка) или удаление учетной записи пользователя за допущенные пользователем нарушения Условия пользователя, а также в других случаях деактивации (блокировка) учетной записи пользователя по инициативе Онлайн-платформы, Онлайн-платформа по требованию пользователя, направленном на электронную почту Онлайн-платформы с указанием платежных реквизитов для возврата денежных средств, возвращает Пользователю часть предоплаты, ранее внесенной Пользователем за пользование Онлайн-платформой, пропорционально количеству неиспользованных дней доступа дня деактивации (блокировка) или удаления учетной записи пользователя до окончания периода обслуживания (п. 8.4 Условия пользователя).

5.7. В случае деактивации (блокировка) или удаление учетной записи пользователя по инициативе пользователя, Онлайн-платформа по требованию пользователя, направленном на электронную почту Онлайн-платформы с указанием платежных реквизитов для возврата денежных средств, возвращает Пользователю часть предоплаты, ранее внесенной Пользователем за пользование онлайн-платформой, пропорционально количеству неиспользованных дней доступа дня деактивации (блокировка) или удаление учетной записи пользователя до окончания периода обслуживания (п. 8.4 Правил пользования).

5.8. После удаления учетной записи пользователя, вся ассоциированная с пользователем и его учетной записью информация, в том числе, персональная информация пользователя подлежит удалению в порядке, установленном законодательством Украины.

## **ГЛАВА 6.**

6.1. Онлайн-платформа имеет право внести изменения в настоящее Соглашение, опубликовав измененную Соглашение на сайте онлайн-платформы, или путем направления электронного почтового сообщения на электронный почтовый адрес, предоставленный Пользователем путем заполнения соответствующей формы при создании учетной записи и / или при внесении изменений в данные учетной записи.

6.2. Под внесением изменений в Соглашение и публикацией измененной Соглашения понимается публичная оферта, адресованная Онлайн-платформой неопределенному кругу лиц.

6.3. Под внесением изменений в Соглашения и направлением электронного почтового письма Пользователю с измененным Соглашением понимается оферта, адресованная Онлайн-платформой Пользователю.

6.4. В случае, если Пользователь не согласен с положениями измененного Соглашения и не желает акцептовать оферту, Пользователь обязан воздержаться от использования Онлайн-платформы начиная со дня, следующего за последним днем действия договора (ранее акцептованного оферты, п. 1.4 Условия пользователя) и направить запрос о деактивации аккаунта на электронную почту Онлайн-платформы, покинуть сайт Онлайн платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.5. В случае, если Пользователь не деактивирует учетную запись в течение 10 (десяти) дней с момента публикации измененной Соглашения и / или направления Пользователю электронного почтового письма, содержащего измененную Соглашение, а также продолжит пользования сервисами Онлайн-платформы, считается, что Пользователь акцептовал оферту и заключил договор (измененную Соглашение).

## **ГЛАВА 7.**

7.1. Пользователь Онлайн-платформы подтверждает, что исключает возможность доступа к учетной записи третьих лиц, а также, что исключает доступ третьих лиц к пользовательскому имени и пароля от учетной записи пользователя.

7.2. Пользователь обязуется немедленно сообщать о любом несанкционированном использовании учетной записи с помощью формы обратной связи (онлайн-чат, доступный через виджет на сайте «свяжитесь с нами») Онлайн-платформы.

7.3. Пользователь обязуется использовать Онлайн-платформу только для личного пользования и не предоставлять третьим лицам доступ к сервисам Онлайн-платформы без согласования с Онлайн-платформой. Для предоставления доступа к сервисам Онлайн-платформы третьим лицам, третьи лица имеют право самостоятельно зарегистрировать учетную запись. Пользователь также обязуется не передавать на возмездной или безвозмездной основе аккаунт или доступ к программному интерфейсу Онлайн-платформы третьим лицам.

7.4. Если Пользователь желает использовать сервис в многопользовательском режиме, то ему следует приобрести соответствующее количество однопользовательских лицензий.

7.5. Онлайн-платформа не имеет доступа к паролю от учетной записи пользователя.

7.6. Онлайн-платформа не несет ответственности за доступ третьих лиц к учетной записи пользователя и вред, причиненный Пользователю действиями третьих лиц, получивших доступ к учетной записи пользователя вопреки воле пользователя.

7.7. Чтобы избежать перегрузки системы, количество доступных API-запросов в месяц для аккаунта пользователя может быть ограничено.

## **ГЛАВА 8.**

8.1. Доступ к сервисам Онлайн-платформы осуществляется на платной основе. Допускается использование ознакомительной версии Онлайн-платформы) с ограниченным функционалом (онлайн-чат на сайте) бесплатно на 7 (семь) дней. Использование ознакомительной версии Онлайн-платформы с ограниченным функционалом (онлайн-чат на сайте) не влечет заключения договора (настоящего Пользовательского соглашения), однако накладывает на пользователя обязанности, установленные настоящим Соглашением.

8.2. Доступ к сервисам Онлайн-платформы осуществляется в соответствии с Тарифами, действующими на момент оплаты. Актуальные Тарифы предоставляются Пользователю по его запросу в службу поддержки (отдела продаж) Онлайн-платформы.

8.3. Пользователь оплачивает доступ к сервисам Онлайн-платформы в авансовом порядке до даты наступления периода обслуживания. Пользователь вносит денежные средства на баланс аккаунта выставляет счета в период с 1 (один) - 7 (семь) дней до окончания оплаченного периода. Денежные средства считаются поступившими в момент их зачисления на расчетный счет Онлайн-платформы. Пользователь имеет право ознакомиться с актуальными начислениями и списаниями для аккаунта в разделе «Биллинг».

8.4. Под «периодом обслуживания» понимается период, оплаченный Пользователем в соответствии с действующими на момент оплаты Тарифы, в течение которого Пользователю будет предоставляться доступ к сервисам Онлайн-платформы.

8.5. Обязательства Онлайн-платформы в соответствии с Соглашением пользователя считаются выполненными надлежащим образом, своевременно и в полном объеме при отсутствии письменных мотивированных возражений Пользователя, направленных в пятидневный срок со дня окончания периода обслуживания заказным письмом с описью вложения по юридическому адресу ООО «НОВА АЙТИ».

8.6. Фактическое неиспользование Пользователем сервисов Онлайн-платформы в оплаченный период, недоступность сервисов Онлайн-платформы в случаях, указанных в п. 10.1 Условий пользователя не позволяет Пользователю требовать возврата уплаченных денежных средств, поскольку плата предоставляется Пользователю за доступ к тем или иным сервисам Онлайн-платформы, то есть за доступ к WEB-интерфейса, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://novachats.com/>, А также к API (автоматизированного программного интерфейса), к мобильному и десктоп-приложениям.

## **ГЛАВА 9.**

9.1. Пользователь подтверждает свое безоговорочное согласие с Политикой конфиденциальности (Privacy policy), что является неотъемлемой частью настоящего Соглашения, расположенной на сайте Онлайн-платформы, которая доступна неограниченному кругу лиц.

## **ГЛАВА 10.**

10.1. Онлайн-платформа не несет ответственности за недоступность ее сервисов по вине третьих лиц, в том числе коммуникационных сервисов, в силу обстоятельств непреодолимой силы, за перерыва в работе онлайн-платформы в связи с проблемами электропитания, пожаром, перебоями в работе используемых каналов связи, террористическими актами и другими аналогичными ситуациями, а также по причине проведения плановых профилактических технических работ, о которых Онлайн-платформа информирует пользователя заранее любым способом, в том числе, путем уведомления, опубликованного на сайте Онлайн-платформы.

10.2. Онлайн-платформа не несет ответственности за убытки и упущенную выгоду, возникшие у Пользователя в результате использования онлайн-платформой.

10.3. Пользователь осуществляет пользование сервисами Онлайн-платформы на свой страх и риск. Онлайн-платформа не гарантирует Пользователю эффективность, прибыльность, результативность, применимость сервисов онлайн-платформы для любой цели пользователя. Онлайн-платформа предоставляется для доступа в режиме «как есть». Онлайн-платформа не гарантирует 100% доставку всех сообщений, отправляемых и принимаемых решений.

10.4. Пользователь дает свое согласие на проведение информационных рассылок со стороны Онлайн-платформы по любым почтовым, электронным-почтовыми адресам пользователя, а также через программное обеспечение коммуникационных сервисов.

10.5. Техническая поддержка Пользователя осуществляется с помощью формы обратной связи (онлайн-чат, мессенджеры и социальные сети, доступные через виджет на сайте) Онлайн-платформы, а также по электронной почте технической поддержки Онлайн-платформы Плановое время ответа службы поддержки - в течение 48 часов . Плановое решение проблем, находящихся в компетенции технического отдела - в течение 4 недель. Плановое решение ошибок, относящихся к компетенции отдела разработки - в течение 2 месяцев. В отдельных случаях решение технических проблем и ответ на запросы осуществляется в другие сроки. Плановое время не является фиксированным и может отличаться от фактически затраченного как в меньшую, так и в большую сторону.

## **ГЛАВА 11.**

11.1. Во всем, что не урегулировано настоящим Соглашением, Онлайн-платформа и Пользователь руководствуются законодательством Украины.

11.2. Все споры между Онлайн-платформой и Пользователем подлежат урегулированию путем двусторонних переговоров. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, спор подлежит разрешению в компетентном суде в соответствии с законодательством Украины.

11.3. В период, предшествующий обращению в суд со стороны пользователя или Онлайн-платформы должен быть соблюден досудебный (претензионный) порядок урегулирования спора.

11.4. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования спора считается соблюденным по истечении десяти календарных дней со дня получения претензии лица, обратившегося в суд, лицом к которому подается иск. Претензия считается полученной, если лицо, обратившееся в суд, ранее вручило претензию под роспись лицу, в который подается иск, или направило такую претензию заказным письмом с описью вложения в адрес лица, в который подается иск и имеет сведения о получении письма адресатом, или оператором почтовой связи письмо возвращено с сообщением об отказе или в связи с отсутствием адресата по адресу.

11.5 Коммуникация пользователя и Онлайн-платформы осуществляется в том числе, лично, посредством обмена заказными письмами, посредством электронной связи через форму обратной связи на сайте Онлайн-платформы и через аккаунт пользователя, с помощью обмена электронными сообщениями через электронные почтовые адреса, предоставленные Пользователем - путем заполнения соответствующей формы при создании учетной записи и / или при внесении изменений в данные учетной записи Онлайн-платформой - путем публикации на сайте Онлайн-платформы.

11.6. Заключение Пользователем письменного договора (путем составления одного документа, подписанного сторонами) об использовании Онлайн-платформы влечет за собой прекращение действия настоящего Пользовательского соглашения.

**ООО «НОВА АЙТИ»**

04071, г. Киев, ул. Межигорская, 43, кв.100

Код ЕГРПОУ: 39939073