

# УГОДА КОРИСТУВАЧА

«Угода користувача», «Угода» - є публічною офертою (у відповідності зі ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України), між програмним застосунком «Nova.Chats», який розміщено за адресою: <https://novachats.com/> іменованим надалі «**Онлайн Платформа**» та Користувачем послуг і визначає умови доступу будь-яких фізичних і юридичних осіб до матеріалів і сервісів, що надаються «Онлайн-платформою» а також до API (автоматизованого програмного інтерфейсу), мобільному і десктоп –Додатків.

## РОЗДІЛ 1.

- 1.1. Використання фізичною або юридичною особою (далі – «**Користувач**») будь-яких сервісів, що надаються «Онлайн-платформою» (в тому числі без онлайн-реєстрації), здійснюється відповідно до цієї Угоди.
- 1.2. Для початку роботи з «Онлайн-платформою» Користувач реєструє обліковий запис.
- 1.3. Акцепт оферти проводиться Користувачем шляхом оплати періоду обслуговування.
- 1.4. Акцептована Користувачем оферта тягне за собою укладення договору, за умовами якого Користувачеві надається доступ до «Онлайн-платформи» на термін від дня акцепту оферти до останнього дня періоду обслуговування.
- 1.5. У разі якщо Користувач не згоден з положеннями Угоди, Користувач зобов'язаний утриматися від використання «Онлайн-платформи», негайно направити запит про деактивацію облікового запису на електронну пошту технічної підтримки «Онлайн-платформи» [sales@novachats.com](mailto:sales@novachats.com) (надалі - «електронна пошта «Онлайн-платформи») і покинути сайт «Онлайн-платформи» в інформаційно-телекомунікаційній мережі «Інтернет»

## РОЗДІЛ 2.

- 2.1. «Онлайн-платформа» є сервісом для підтримки клієнтів, WEB-інтерфейс, а також API (автоматизований програмний інтерфейс), мобільне і десктоп-додаток для взаємодії Користувача з третіми особами за допомогою обміну електронними повідомленнями, в тому числі, з використанням стороннього програмного забезпечення і онлайн-сервісів.
- 2.2. До стороннього програмного забезпечення і онлайн-сервісів, зазначеним в п. 2.1. Угоди користування відносяться, зокрема, WhatsApp Business API (ВотсАп), Telegram (телеграм), Viber (Вайбер), Facebook messenger (Фейсбук), VKontakte (ВКонтакте), Online chat (Онлайн-чат) та інші (далі - «**Комунікаційні сервіси**»).
- 2.3. «Онлайн-платформа» ніяк не асоціюється з комунікаційними сервісами і не несе відповідальності перед Користувачем за дії комунікаційних сервісів, а також за доступність і працездатність програмного забезпечення і онлайн-сервісів, що надаються комунікаційними сервісами.
- 2.4. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності перед комунікаційними сервісами та іншими третіми особами за дії Користувачів.
- 2.5. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності за текстовий, графічний, аудіо чи інший зміст повідомлень (контент), які Користувачі направляють або приймають з використанням «Онлайн-платформи».

## РОЗДІЛ 3.

- 3.1. Користувач підтверджує, що є здатним своїми діями набувати і здійснювати цивільні права, створювати для себе цивільні обов'язки і виконувати їх відповідно до законодавства тієї держави, чийм резидентом Користувач є.
- 3.2. Користувач зобов'язується не використовувати «Онлайн-платформу» в порушення свого національного законодавства, а також в порушення загальновизнаних принципів і норм міжнародного права. Зокрема, Користувач зобов'язується використовувати сервіси «Онлайн-платформи» тільки для передачі інформації адресатам, які дали належну згоду на отримання такої інформації або адресатам, які першими вступили в комунікацію з Користувачем.

## РОЗДІЛ 4.

4.1. Користувач підтверджує, що будь-яка інформація, яку він надає «Онлайн-платформі» відповідає критеріям достовірності, повноти та актуальності.

4.2. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності перед Користувачем і третіми особами за надання Користувачем недостовірної, неповної і неактуальною інформації та можливі наслідки таких дій.

4.3. У разі, якщо «Онлайн-платформі» стає відомим факт порушення Користувачем умови, що міститься в п. 4.1 Умови користувача, обліковий запис користувача підлягає деактивації (блокуванню) і подальшого видалення.

## **РОЗДІЛ 5.**

5.1. «Онлайн-платформа» має право в будь-який час в односторонньому порядку відмовитися від взаємодії з Користувачем і деактивувати (заблокувати) його обліковий запис. Надалі обліковий запис може бути видалена.

5.2. Користувач має право в будь-який час в односторонньому порядку відмовитися від користування «Онлайн-платформою». У зазначеному випадку Користувач зобов'язаний негайно направити запит про деактивацію облікового запису на електронну пошту «Онлайн-платформи» [sales@novachats.com](mailto:sales@novachats.com)

5.3. У випадках, зазначених у п. 5.1 та в п. 5.2 Умов користувача, укладених з Користувачем договір (Угода) вважається розірваною з моменту деактивації (направлення запиту про деактивацію) облікового запису Користувача.

5.4. Причинами блокування і подальшого видалення облікового запису можуть бути, зокрема, відправка (передача) будь-яким способом спаму, образливої інформації, інформації, що містить заклики до здійснення протизаконних дій, інформацію спрямовану на насильницьку зміну чи повалення конституційного ладу або на захоплення державної влади та іншої протизаконної інформації відповідно до чинного законодавства України.

5.5. «Онлайн-платформа» має право не вказувати причину блокування облікового запису Користувача.

5.6. У разі деактивації (блокування) або видалення облікового запису Користувача за допущені Користувачем порушення Умов користувача, а також в інших випадках деактивації (блокування) облікового запису Користувача з ініціативи «Онлайн-платформи», «Онлайн-платформа» на вимогу Користувача, спрямованому на електронну пошту «Онлайн-платформи» із зазначенням платіжних реквізитів для повернення грошових коштів, повертає Користувачеві частину передоплати, раніше внесеної Користувачем за користування «Онлайн-платформою», пропорційно кількості невикористаних днів доступу з дня деактивації (блокування) або видалення облікового Користувача до закінчення періоду обслуговування (п. 8.4 Умови користувача).

5.7. У разі деактивації (блокування) або видалення облікового запису Користувача з ініціативи Користувача, «Онлайн-платформа» на вимогу Користувача, спрямованому на електронну пошту «Онлайн-платформи» із зазначенням платіжних реквізитів для повернення грошових коштів, повертає Користувачеві частину передоплати, раніше внесеної Користувачем за користування «Онлайн-платформою», пропорційно кількості невикористаних днів доступу з дня деактивації (блокування) або видалення облікового запису Користувача до закінчення періоду обслуговування (п. 8.4 Правил користування).

5.8. Після видалення облікового запису Користувача, вся асоційована з Користувачем і його обліковим записом інформація, в тому числі, персональна інформація Користувача підлягає видаленню в порядку, встановленому законодавством України.

## **РОЗДІЛ 6.**

6.1. «Онлайн-платформа» має право внести зміни до цієї Угоди, опублікувавши змінену Угоду на сайті «Онлайн-платформи», або шляхом надсилання електронного поштового повідомлення на електронну поштову адресу, надану Користувачем шляхом заповнення відповідної форми при створенні облікового запису та / або при внесенні змін до даних облікового запису.

6.2. Під внесенням змін до Угоди та публікацією зміненої Угоди розуміється публічна оферта, адресована «Онлайн-платформою» невизначеному колу осіб.

6.3. Під внесенням змін в Угоди та направленням електронного поштового листа Користувачеві зі зміненим Угодою розуміється оферта, адресована «Онлайн-платформою» Користувачеві.

6.4. У разі, якщо Користувач не згоден з положеннями зміненого Угоди і не бажає акцептувати оферту, Користувач зобов'язаний утриматися від використання «Онлайн-платформи» починаючи з дня, наступного за останнім днем дії договору (раніше акцептованої оферти, п. 1.4 Умови користувача) і направити запит про деактивації облікового запису на електронну пошту «Онлайн-платформи», покинути сайт «Онлайн платформи» в інформаційно-телекомунікаційній мережі «Інтернет».

6.5. У разі, якщо Користувач не деактивує обліковий запис протягом 10 (десяти) днів з моменту публікації зміненої Угоди та/або направлення Користувачеві електронного поштового листа, що містить змінену Угоду, а також продовжить користування сервісами «Онлайн-платформи», вважається, що Користувач акцептував оферту і уклав договір (змінену Угоду).

## **РОЗДІЛ 7.**

7.1. Користувач «Онлайн-платформи» підтверджує, що виключає можливість доступу до облікового запису третіх осіб, а також, що виключає доступ третіх осіб до призначеного для користувача імені і паролю від облікового запису Користувача.

7.2. Користувач зобов'язується негайно повідомляти про будь-яке несанкціоноване використання облікового запису за допомогою форми зворотного зв'язку (онлайн-чат, доступний через віджет на сайті «зв'яжіться з нами») «Онлайн-платформи».

7.3. Користувач зобов'язується використовувати «Онлайн-платформу» тільки для особистого користування і не надавати третім особам доступ до сервісів «Онлайн-платформи» без узгодження з «Онлайн-платформою». Для надання доступу до сервісів «Онлайн-платформи» третім особам, треті особи мають право самостійно зареєструвати обліковий запис. Користувач також зобов'язується не передавати на оплатній або безоплатній основі обліковий запис або доступ до програмного інтерфейсу «Онлайн-платформи» третім особам.

7.4. Якщо Користувач бажає використовувати сервіс в розрахованому на багато користувачів режимі, то йому слід придбати відповідну кількість розрахованих на одного користувача ліцензій.

7.5. «Онлайн-платформа» не має доступу до паролю від облікового запису Користувача.

7.6. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності за доступ третіх осіб до облікового запису Користувача і шкода, заподіяний Користувачеві діями третіх осіб, які отримали доступ до облікового запису Користувача всупереч волі Користувача.

7.7. Щоб уникнути перевантаження системи, кількість доступних API-запитів в місяць для акаунту Користувача може бути обмежено.

## **РОЗДІЛ 8.**

8.1. Доступ до сервісів «Онлайн-платформи» здійснюється на платній основі. Допускається використання ознайомлювальної версії «Онлайн-платформи») з обмеженим функціоналом (онлайн-чат на сайті) безкоштовно на 7 (сім) днів. Використання ознайомчої версії «Онлайн-платформи» з обмеженим функціоналом (онлайн-чат на сайті) не тягне укладення договору (цієї Угоди користувача), однак накладає на Користувача обов'язки, встановлені цією Угодою.

8.2. Доступ до сервісів «Онлайн-платформи» здійснюється відповідно до Тарифів, що діють на момент оплати. Актуальні Тарифи має Користувач за його запитом службою підтримки (відділу продажів) «Онлайн-платформи».

8.3. Користувач оплачує доступ до сервісів «Онлайн-платформи» в авансовому порядку до дати настання періоду обслуговування. Користувач вносить грошові кошти на баланс облікового запису виставляє рахунки в період за 1 (один) - 7 (сім) днів до закінчення оплаченого періоду. Грошові кошти вважаються надійшли в момент їх зарахування на розрахунковий рахунок «Онлайн-платформи». Користувач має право бачити актуальні нарахування та списання для акаунта в розділі «Біллінг».

8.4. Під «періодом обслуговування» розуміється період, оплачений Користувачем відповідно до чинних на момент оплати Тарифів, протягом якого Користувачеві буде надаватися доступ до сервісів «Онлайн-платформи».

8.5. Зобов'язання «Онлайн-платформи» відповідно до Угоди користувача вважаються виконаними належним чином, своєчасно та в повному обсязі за відсутності письмових мотивованих заперечень Користувача, спрямованих в п'ятиденний строк з дня закінчення періоду обслуговування рекомендованим листом з описом вкладення за юридичною адресою ТОВ «НОВА АЙТІ».

8.6. Фактичне невикористання Користувачем сервісів «Онлайн-платформи» в оплачений період, недоступність сервісів «Онлайн-платформи» у випадках, зазначених в п. 10.1 Умов користувача не дозволяє Користувачеві вимагати повернення сплачених грошових коштів, оскільки плата надається Користувачеві за доступ до тих чи інших сервісів «Онлайн-платформи», тобто за доступ до WEB-інтерфейсу, розташованому в інформаційно-телекомунікаційній мережі «Інтернет» за адресою: <https://novachats.com/>, а також до API (автоматизованого програмного інтерфейсу), до мобільного і десктоп-додатком.

## **РОЗДІЛ 9.**

9.1. Користувач підтверджує свою беззастережну згоду з Політикою конфіденційності персональних даних (Privacy policy), що є невід'ємною частиною Угоди, розташованої на сайті «Онлайн-платформи», що доступна необмеженому колу осіб.

## **РОЗДІЛ 10.**

10.1. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності за недоступність її сервісів з вини третіх осіб, в тому числі комунікаційних сервісів, через обставини непереборної сили, за перерви в роботі «Онлайн-платформи» в зв'язку з проблемами електроживлення, пожежею, перебоями в роботі використовуваних каналів зв'язку, терористичними актами та іншими аналогічними ситуаціями, а також з причини проведення планових профілактичних технічних робіт, про які «Онлайн-платформа» інформує Користувача заздалегідь будь-яким способом, в тому числі, шляхом подання відповідного повідомлення, опублікованого на сайті «Онлайн-платформи».

10.2. «Онлайн-платформа» не несе відповідальності за збитки і упущену вигоду, що виникли у Користувача внаслідок користування «Онлайн-платформою».

10.3. Користувач здійснює користування сервісами «Онлайн-платформи» на свій страх і ризик. «Онлайн-платформа» не гарантує Користувачеві ефективність, прибутковість, результативність, придатність сервісів «Онлайн-платформи» для будь-якої мети Користувача. «Онлайн-платформа» надається для доступу в режимі «як є». Онлайн-платформа не гарантує 100% доставки всіх відправляються і приймаються повідомлень.

10.4. Користувач дає свою згоду на проведення інформаційних розсилок з боку «Онлайн-платформи» по будь-яким поштовим, електронним-поштовими адресами Користувача, а також через програмне забезпечення комунікаційних сервісів.

10.5. Технічна підтримка Користувача здійснюється за допомогою форми зворотного зв'язку (онлайн-чат, месенджери і соціальні мережі, доступні через віджет на сайті) «Онлайн-платформи», а також через електронну пошту технічної підтримки «Онлайн-платформи» Плановий час відповіді служби підтримки - протягом 48 годин. Плановий час вирішення проблем, що знаходяться в компетенції технічного відділу - протягом 4 тижнів. Плановий час вирішення помилок, що належать до компетенції відділу розробки - протягом 2 місяців. В окремих випадках рішення технічних проблем і відповідь на запити здійснюється в інші терміни. Плановий час не є фіксованим і може відрізнятись від фактично витраченого як в меншу, так і в більшу сторону.

10.6 Користувач дає свою згоду на надання «Онлайн-платформою» партнерам інформації про Залучені компанії і копії документів в частині, необхідної для виконання своїх зобов'язань перед партнером (контрагентом) в тому числі, надавати копії договорів, укладених «Онлайн-платформою» з Залученими компаніями, перелік наданих послуг і їх вартість.

## **РОЗДІЛ 11.**

11.1. У всьому, що не врегульоване цією Угодою, «Онлайн-платформа» і Користувач керуються законодавством України.

11.2. Всі суперечки між «Онлайн-платформою» і Користувачем підлягають врегулюванню шляхом двосторонніх переговорів. У разі неможливості вирішення спору шляхом переговорів, спір підлягає вирішенню в суді за юридичною адресою Відповідача.

11.3. У період, що передує зверненню до суду з боку Користувача або «Онлайн-платформи» повинен бути дотриманий досудовий (претензійний) порядок врегулювання спору.

11.4. Досудовий (претензійний) порядок врегулювання спору вважається дотриманим після закінчення десяти календарних днів з дня отримання претензії особи, яка звернулася до суду, особою до якого подається позов. Претензія вважається отриманою, якщо особа, яка звернулася до суду, раніше вручило претензію під розпис особі, до якого подається позов, або направило таку претензію рекомендованим листом з описом вкладення на адресу особи, до якого подається позов і має відомості про отримання листа адресатом, або оператором поштового зв'язку лист повернуто з повідомленням про відмову або в зв'язку з відсутністю адресата за адресою.

11.5. Комунікація Користувача і «Онлайн-платформи» здійснюється, в тому числі, особисто, за допомогою обміну рекомендованими листами, за допомогою електронного зв'язку через форму зворотного зв'язку на сайті «Онлайн-платформи» і через акаунт Користувача, за допомогою обміну електронними повідомленнями через електронні поштові адреси, надані Користувачем - шляхом заповнення відповідної форми при створенні облікового запису та/або при внесенні змін до даних облікового запису, «Онлайн-платформою» - шляхом публікації на сайті «Онлайн-платформи».

11.6. Укладання Користувачем письмового договору (шляхом складання одного документа, підписаного сторонами) про використання «Онлайн-платформи» тягне за собою припинення дії цієї Угоди користувача.

**ТОВ «НОВА АЙТІ»**

04071, м.. Київ, вул. Межигірська, 43, кв.100

Код ЄДРПОУ: 39939073