

# УГОДА ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ТОВ «КАТАПП»

1 квітня 2026 року

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Угода про надання послуг (далі — «Угода») є офіційним документом ТОВ «КАТАПП» (далі — «Виконавець») та визначає загальні умови й порядок надання послуг хмарної АТС та супутніх комунікаційних рішень, а також правила користування вебсайтом Компанії.

1.2. Ознайомлення з інформацією на сайті означає прийняття користувачем умов цієї Угоди, але не створює самостійних договірних відносин між Сторонами.

1.3. Ця Угода не є публічною офертою в розумінні ст. 641 Цивільного кодексу України. Надання послуг здійснюється виключно на підставі окремих письмових договорів або специфікацій, погоджених Сторонами.

## 2. ПРЕДМЕТ ПОСЛУГ

Виконавець надає корпоративні послуги у сфері хмарних комунікацій, що включають:

- Хмарна АТС — організація корпоративної телефонії без фізичного обладнання, з управлінням через вебінтерфейс;
- Інтерактивне голосове меню (IVR) — налаштування автоматичної маршрутизації дзвінків за сценаріями Замовника;
- Інтеграція з CRM-системою Замовника — двостороння синхронізація дзвінків, карток клієнтів та журналів активності;
- Система автоматичного набору — автоматизований обзвін вихідних кампаній з гнучким управлінням чергами;
- Адмін-панель — повнофункціональний вебінтерфейс для управління структурою АТС, користувачами та налаштуваннями в режимі реального часу;
- Індивідуальні налаштування дзвінків — персоналізовані сценарії, переадресація, чорні/білі списки номерів;
- Аналітика дзвінків — детальна статистика викликів, завантаження звітів, моніторинг якості обробки дзвінків.

## 3. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ТА ВЗАЄМОДІЇ

3.1. Інформація про послуги на сайті носить ознайомчий характер і не є публічною офертою. Остаточна конфігурація та вартість формуються після аналізу потреб Замовника та погодження технічної специфікації.

3.2. Підключення послуг розпочинається після підписання Договору (або Специфікації) та внесення авансового платежу.

3.3. Замовник зобов'язується надавати Виконавцю необхідні доступи та технічні дані (параметри CRM, SIP-реквізити тощо) для налаштування у погоджені строки.

#### **4. ВАРТІСТЬ ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ**

- 4.1. Оплата здійснюється у безготівковій формі на підставі рахунків Виконавця відповідно до обраного тарифного плану та індивідуального договору.
- 4.2. Абонентська плата за послуги хмарної АТС нараховується щомісячно. Окремі роботи з налаштування та інтеграції можуть оплачуватися разово відповідно до рахунку та договору.
- 4.3. Зміни до конфігурації, що виходять за межі базового тарифу, підлягають додатковій оцінці та погодженню.

#### **5. ПРАВА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ**

- 5.1. Програмне забезпечення платформи хмарної АТС є власністю Виконавця. Замовнику надається право користування сервісом на умовах ліцензії відповідно до Договору.
- 5.2. Індивідуальні сценарії IVR, конфігурації та звітні шаблони, розроблені спеціально для Замовника, передаються йому після повної оплати відповідних робіт.
- 5.3. Виконавець має право посилатися на факт співпраці із Замовником у своїх маркетингових матеріалах без розкриття конфіденційних відомостей, якщо інше не передбачено окремою угодою про нерозголошення (NDA).

#### **6. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА БЕЗПЕКА**

- 6.1. Сторони зобов'язуються зберігати конфіденційність технічних та комерційних відомостей протягом 3 років після завершення співпраці.
- 6.2. Виконавець застосовує захищені канали зв'язку (TLS/SRTP) для передачі голосового трафіку, проте не несе відповідальності за вразливості у сторонніх системах Замовника або внаслідок дій третіх осіб.

#### **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ГАРАНТІЇ**

- 7.1. Виконавець забезпечує доступність сервісу на рівні не менше 99% на місяць (SLA) відповідно до умов Договору.
- 7.2. Виконавець не несе відповідальності за перебої у роботі послуг, що виникли внаслідок дій або бездіяльності операторів зв'язку, форс-мажорних обставин або некоректних налаштувань з боку Замовника.
- 7.3. Сукупна відповідальність Виконавця за будь-якими претензіями обмежена розміром абонентської плати, фактично сплаченої Замовником за місяць, у якому виник інцидент.

#### **8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

- 8.1. Усі спори вирішуються шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди спір передається на розгляд до суду за місцезнаходженням Виконавця відповідно до чинного законодавства України.

#### **9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 9.1. Виконавець залишає за собою право вносити зміни до цієї Угоди. Нова редакція набирає чинності з моменту її публікації на офіційному сайті Компанії.

