



SH TAT AI

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

Створення, впровадження та супровід AI-працівників

Умови, на яких Shtat AI створює для бізнесу штат AI-працівників, розгортає його в інфраструктурі клієнта та супроводжує щомісяця.

Виконавець
ФОП Припутень Георгій
Олександрович

Редакція
№ 1 від 10.10.2026

Розміщено
shtatai.com/oferta

ПРЕАМБУЛА

Фізична особа — підприємець **Припутень Георгій Олександрович**, відомості про яку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань, платник єдиного податку 3-ї групи без реєстрації платником ПДВ, що здійснює діяльність під комерційним позначенням «Shtat AI» (далі — Виконавець), пропонує будь-якій юридичній особі або фізичній особі — підприємцю (далі — Замовник) укласти цей Договір на викладених нижче умовах.

Хто може акцептувати
**Юридичні особи та
ФОП**

Акцепт
**Оплата або підпис
Замовлення**

Ціна
**У Замовленні, в
гривнях**

Право
України

З М І С Т

1. Загальні положення	3	11. Особливості роботи штучного інтелекту та відповідальність	10
2. Терміни	3	12. Форс-мажор	11
3. Предмет Договору	4	13. Строк дії, зміна та припинення Договору	12
4. Порядок надання Послуг	5	14. Вирішення спорів, повідомлення та інші умови	12
5. Вартість і порядок оплати	6	15. Відомості про Виконавця	13
6. Супровід	7	Додаток 1. Форма Замовлення	14
7. Інфраструктура Замовника і Сторонні сервіси	7	Додаток 2. Рівень Супроводу (SLA)	15
8. Права та обов'язки Сторін	8	Додаток 3. Умови обробки персональних даних	16
9. Інтелектуальна власність	9		
10. Конфіденційність і персональні дані	10		

01 Загальні положення

- 1.1. Цей Договір є публічною пропозицією (офертою) Виконавця у розумінні статей 641 і 642 Цивільного кодексу України (далі — ЦКУ) та електронним договором у розумінні Закону України «Про електронну комерцію».
- 1.2. Оферта адресована виключно суб'єктам господарювання — юридичним особам і фізичним особам — підприємцям — для використання Послуг у їхній господарській діяльності. Оферта не адресована споживачам. Якщо Послуги замовляє фізична особа не для підприємницької діяльності, Сторони укладають окремий договір.
- 1.3. Обсяг, строки й вартість Послуг для кожного Замовника визначаються індивідуально в Замовленні (Додаток 1), складеному за результатами Аудиту та Прототипу. Виконавець має право відмовити у формуванні Замовлення без пояснення причин, зокрема якщо завдання Замовника технічно нездійсненне, суперечить законодавству або цьому Договору.
- 1.4. Повним і беззастережним прийняттям (акцептом) умов цього Договору є будь-яка з таких дій Замовника: (а) оплата рахунку, виставленого на підставі Замовлення; (б) підписання Замовлення кваліфікованим електронним підписом або іншим електронним підписом, погодженим Сторонами; (в) письмове підтвердження Замовлення з електронної адреси Замовника, зазначеної в Замовленні. Договір вважається укладеним у письмовій формі з моменту акцепту.
- 1.5. Отримання безоплатного Аудиту та тестування Прототипу не є акцептом і не створює для Замовника обов'язку замовляти платні Послуги. До таких відносин застосовуються розділи 9 і 10 цього Договору щодо Прототипу та конфіденційності.
- 1.6. Здійснюючи акцепт, Замовник підтверджує, що ознайомився з Договором, Додатками та Політикою конфіденційності (shtatai.com/privacy), розуміє їх і має повноваження на укладення Договору від імені суб'єкта господарювання.

02 Терміни

- 2.1. У цьому Договорі терміни вживаються в такому значенні:

AI-працівник	програмне рішення на основі моделей штучного інтелекту, налаштоване під процеси Замовника, яке виконує визначені в Замовленні функції (продажі, підтримка клієнтів, адміністрування, HR, аудит показників, SMM, персональний помічник тощо) та взаємодіє з людьми й сервісами через погоджені канали.
Штат	сукупність AI-працівників Замовника, що працюють спільно в межах одного Замовлення.
Аудит	безоплатний аналіз процесів Замовника з метою визначити, які функції доцільно передати AI-працівникам.
Бриф	

	погоджений Сторонами перелік параметрів AI-працівника: ролі, завдання, канали, тон, база знань, інтеграції, обмеження.
Прототип	тестова версія AI-працівника, яку Виконавець безоплатно розгортає на власному сервері для демонстрації Замовнику.
Замовлення	документ за формою Додатка 1, що визначає склад, вартість, строки й особливості Послуг для конкретного Замовника.
Впровадження	розгортання AI-працівника в Інфраструктурі Замовника, підключення каналів та інтеграцій, навчання на даних Замовника, передача доступів.
Супровід	щомісячне обслуговування AI-працівника на умовах розділу 6 та Додатка 2.
Інфраструктура Замовника	ресурси, які Замовник оформлює на себе й оплачує самостійно: віртуальний сервер (VPS), облікові записи й ключі доступу (API-ключі) до постачальників моделей штучного інтелекту, месенджерів, CRM та інших сервісів.
Сторонні сервіси	програмні продукти й сервіси третіх осіб, які використовуються в роботі AI-працівника, зокрема постачальники моделей штучного інтелекту, хостинг, месенджери, платіжні та облікові системи.
Платформа Виконавця	належні Виконавцю конструктор, програмний код, шаблони, бібліотеки, панель керування та методики, на основі яких створюються AI-працівники.
Дані Замовника	будь-яка інформація, яку Замовник або його клієнти передають AI-працівнику чи Виконавцю, включно з персональними даними.
Результати генерації	тексти, зображення, відповіді та інші об'єкти, згенеровані AI-працівником під час роботи.
Робочий час	з понеділка до п'ятниці, з 10:00 до 19:00 за київським часом, крім святкових і неробочих днів, встановлених законодавством.

2.2. Інші терміни вживаються в значенні, встановленому законодавством України.

03 Предмет Договору

3.1. Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги зі створення, впровадження та супроводу AI-працівників (далі — Послуги) в обсязі, визначеному Замовленням, а Замовник зобов'язується прийняти й оплатити Послуги.

- 3.2. До складу Послуг можуть входити:
1. Аудит і підготовка Брифу — безоплатно.
 2. Створення й демонстрація Прототипу — безоплатно.
 3. Впровадження AI-працівника — за разову оплату, визначену в Замовленні.
 4. Супровід — за щомісячну оплату, визначену в Замовленні.
 5. Додаткові роботи (нові функції, інтеграції, AI-працівники, навчання персоналу Замовника) — за окремим Замовленням або погодженим рахунком.
- 3.3. До відносин Сторін застосовуються положення глави 63 ЦКУ про надання послуг. Виконавець зобов'язується якісно налаштувати AI-працівника відповідно до Замовлення, але не гарантує досягнення конкретного комерційного результату (обсягу продажів, прибутку, конверсії), якщо такий результат, спосіб його вимірювання та наслідки його недосягнення прямо не зазначені в Замовленні.
- 3.4. Перелік продуктів, приклади функцій і порядок роботи наведено на сайті shtatai.com. Опис на сайті має інформаційний характер; обов'язковими для Сторін є умови цього Договору та Замовлення.

04 Порядок надання Послуг

- 4.1. **Аудит.** Замовник подає заявку на сайті або іншим каналом зв'язку Виконавця. Виконавець відповідає протягом 24 годин і проводить Аудит у форматі відеозустрічі та/або анкети. За результатами Аудиту Сторони погоджують Бриф.
- 4.2. **Прототип.** На основі Брифу Виконавець розгортає Прототип на власному сервері та надає Замовнику доступ для тестування строком до 14 календарних днів. Для Прототипу Замовник передає лише тестові або знеособлені дані; передавати реальні персональні дані своїх клієнтів у Прототип Замовник може тільки за попереднім погодженням із Виконавцем. Після завершення тестування Виконавець видаляє Дані Замовника з Прототипу протягом 10 робочих днів.
- 4.3. **Замовлення.** Якщо Прототип влаштовує Замовника, Виконавець формує Замовлення та рахунок. Замовлення набуває чинності з моменту акцепту відповідно до пункту 1.4.
- 4.4. **Впровадження.** Після оплати згідно з розділом 5 і надання Замовником доступів до Інфраструктури Замовника Виконавець виконує Впровадження у строк, визначений Замовленням. Строк Впровадження продовжується на період затримки Замовника з наданням доступів, даних чи погоджень.
- 4.5. **Приймання.** Після Впровадження Виконавець надсилає Замовнику акт надання послуг в електронній формі. Замовник протягом 5 робочих днів підписує акт або надсилає вмотивовану відмову з переліком невідповідностей Замовленню. Якщо в цей строк Замовник не підписав акт і не надіслав вмотивованої відмови, Послуги вважаються прийнятими в повному обсязі.

- 4.6. Усунення невідповідностей.** Невідповідності Замовленню, зазначені у вмотивованій відмові, Виконавець усуває протягом 10 робочих днів, після чого повторно надсилає акт. Побажання, що виходять за межі Замовлення, не є невідповідностями та виконуються як додаткові роботи.
- 4.7. Супровід.** Супровід починається з дати підписання акта Впровадження (або з дати, коли Послуги вважаються прийнятими) і триває до припинення відповідно до розділу 6.
- 4.8.** На вимогу Замовника акти за Супровід складаються щомісяця. Якщо Замовник такої вимоги не заявив, підтвердженням надання Послуг за Супровід є рахунок і відсутність письмових претензій Замовника протягом 5 робочих днів після закінчення оплаченого місяця.

05 Вартість і порядок оплати

- 5.1.** Вартість Впровадження та щомісячного Супроводу визначається в Замовленні в гривнях. Якщо в Замовленні зазначено еквівалент в іноземній валюті, сума до сплати визначається за офіційним курсом Національного банку України на день виставлення рахунку (ст. 524, 533 ЦКУ).
- 5.2.** Якщо Замовлення не встановлює іншого, вартість Впровадження сплачується як 100% передоплата протягом 5 робочих днів з дати виставлення рахунку. Замовлення може передбачати оплату частинами.
- 5.3.** Супровід оплачується щомісяця авансом до 5-го числа оплачуваного місяця. Перший місяць Супроводу оплачується разом з останнім платежем за Впровадження.
- 5.4.** Оплата здійснюється в безготівковій формі на поточний рахунок Виконавця за реквізитами, зазначеними в рахунку, або через платіжну сторінку Виконавця. Якщо Замовник підключив регулярні платежі, він доручає списувати плату за Супровід автоматично в день оплати. Комісії банку Замовника сплачує Замовник.
- 5.5.** Вартість Інфраструктури Замовника та Сторонніх сервісів (оплата API, VPS, підписки на месенджери, CRM тощо) не входить до вартості Послуг і сплачується Замовником безпосередньо їхнім постачальникам.
- 5.6.** Виконавець має право змінити вартість Супроводу не частіше ніж раз на 12 місяців, попередивши Замовника не менш як за 30 календарних днів. Якщо Замовник не згоден, він має право відмовитися від Супроводу з дати набрання чинності новою вартістю.
- 5.7.** Кошти за Впровадження не повертаються після підписання акта (або після того, як Послуги вважаються прийнятими). Якщо Договір розірвано до завершення Впровадження з ініціативи Замовника, Виконавець повертає оплату за вирахуванням вартості фактично наданих Послуг, визначеної пропорційно етапам Замовлення.
- 5.8.** Виконавець є платником єдиного податку 3-ї групи без реєстрації платником ПДВ, тому вартість Послуг ПДВ не обкладається.

06 Супровід

- 6.1. Супровід включає: моніторинг працездатності AI-працівника; виправлення помилок налаштувань, допущених Виконавцем; оновлення бази знань і сценаріїв у межах годин, включених у тариф; адаптацію до змін Сторонніх сервісів, якщо це можливо без перебудови рішення; консультації відповідальних осіб Замовника. Рівні реагування визначено в Додатку 2.
- 6.2. Супровід автоматично продовжується щомісяця, доки Замовник оплачує його і жодна зі Сторін не відмовилася від нього.
- 6.3. Замовник може відмовитися від Супроводу, повідомивши Виконавця письмово (електронною поштою) не пізніше ніж за 14 календарних днів до кінця оплаченого місяця. Оплата за поточний місяць не повертається.
- 6.4. Якщо плату за Супровід не отримано протягом 10 календарних днів після строку оплати, Виконавець має право призупинити Супровід і доступ Замовника до панелі керування Платформи Виконавця до погашення заборгованості, попередньо повідомивши Замовника. Призупинення Супроводу не зупиняє роботу AI-працівника, розгорнутого в Інфраструктурі Замовника, і не дає Виконавцю права видаляти Дані Замовника.
- 6.5. Після припинення Супроводу AI-працівник продовжує працювати в Інфраструктурі Замовника на умовах ліцензії згідно з розділом 9, але без оновлень, моніторингу та підтримки. Виконавець не відповідає за роботу AI-працівника після припинення Супроводу, зокрема за збої, спричинені змінами Сторонніх сервісів.
- 6.6. Відновлення Супроводу після перерви понад 60 днів може потребувати платного технічного аудиту рішення, вартість якого Виконавець повідомляє до початку робіт.

07 Інфраструктура Замовника і Сторонні сервіси

- 7.1. AI-працівник розгортається в Інфраструктурі Замовника. Замовник самостійно реєструє на своє ім'я облікові записи у постачальників VPS, моделей штучного інтелекту та інших Сторонніх сервісів, укладає з ними договори, оплачує їх і є їхнім клієнтом. Перелік необхідних сервісів і мінімальні вимоги Виконавець зазначає в Замовленні.
- 7.2. За дорученням Замовника Виконавець може допомогти з реєстрацією та налаштуванням Інфраструктури Замовника. Облікові записи, ключі доступу та платіжні засоби в будь-якому разі оформлюються на Замовника. Виконавець не вводить платіжні дані Замовника.
- 7.3. Замовник надає Виконавцю доступи до Інфраструктури Замовника в обсязі, потрібному для Впровадження й Супроводу, у спосіб, погоджений Сторонами (окремий обліковий запис або обмежений ключ). Замовник має право в будь-який момент змінити чи відкликати доступи; у такому разі Виконавець не відповідає за неможливість надавати Послуги.
- 7.4. Виконавець використовує доступи виключно для надання Послуг, не передає їх третім особам і не використовує Інфраструктуру Замовника для власних потреб чи для інших клієнтів. Після припинення Договору Виконавець протягом 5 робочих днів видаляє збережені в нього ключі доступу та повідомляє Замовника, щоб той змінив паролі й ключі.

- 7.5. Замовник відповідає за дотримання умов користування Сторонніми сервісами, зокрема правил допустимого використання, встановлених постачальниками моделей штучного інтелекту та месенджерів. Виконавець не відповідає за блокування облікових записів Замовника, зміну цін, лімітів, функцій або припинення роботи Сторонніх сервісів, а також за перебої в роботі Інфраструктури Замовника.
- 7.6. Якщо зміни у Сторонньому сервісі вимагають суттєвої переробки AI-працівника, Виконавець пропонує Замовнику план і вартість таких робіт. Обсяг адаптації, що входить у Супровід, визначено в Додатку 2.

08 Права та обов'язки Сторін

8.1. Виконавець зобов'язується:

1. Надавати Послуги якісно, у строки та в обсязі, визначені Замовленням.
2. Повідомляти Замовника про обставини, що перешкоджають наданню Послуг, не пізніше наступного робочого дня після того, як дізнався про них.
3. Зберігати конфіденційність і захищати Дані Замовника згідно з розділом 10 і Додатком 3.
4. На запит Замовника надати документацію з використання AI-працівника та перелік використаних Сторонніх сервісів.

8.2. Виконавець має право:

1. Самостійно визначати технічні засоби й методи надання Послуг, якщо Замовлення не встановлює інше.
2. Залучати до надання Послуг третіх осіб, залишаючись відповідальним перед Замовником за їхні дії. Залучення третіх осіб до обробки персональних даних — за правилами Додатка 3.
3. Призупинити надання Послуг у разі несплати або порушення Замовником пунктів 8.3.5–8.3.6.
4. Згадувати Замовника як клієнта (назва, логотип) у портфоліо та рекламі тільки за окремою письмовою згодою Замовника.

8.3. Замовник зобов'язується:

1. Своєчасно оплачувати Послуги.
2. Надавати достовірну інформацію, матеріали й доступи, потрібні для Послуг, і призначити відповідальну особу для комунікації.
3. Забезпечити наявність законних підстав для обробки персональних даних, які передаються AI-працівнику (згоди суб'єктів, повідомлення, політика конфіденційності на сайті Замовника).
4. Повідомляти осіб, які спілкуються з AI-працівником, що вони взаємодіють із програмою на основі штучного інтелекту, а не з людиною, якщо інше не є очевидним з обставин.
5. Не використовувати AI-працівника для розсилки небажаних повідомлень (спаму), введення людей в оману, дискримінації, обходу законодавства, обробки даних,

зібраних незаконно, а також у спосіб, що порушує права третіх осіб чи правила Сторонніх сервісів.

6. Не здійснювати декомпіляцію, копіювання, перепродаж або передачу третім особам Платформи Виконавця, крім випадків, дозволених розділом 9.
7. Перевіряти Результати генерації, що мають юридичне, фінансове, медичне або інше суттєве значення, перед їх використанням.

8.4. **Замовник має право:**

1. Отримувати інформацію про хід надання Послуг.
2. Вимагати усунення невідповідностей Замовленню в порядку пунктів 4.5–4.6.
3. Відмовитися від Супроводу в порядку пункту 6.3.
4. У будь-який момент отримати від Виконавця експорт своїх Даних, що зберігаються в Платформі Виконавця, у поширеному машинозчитуваному форматі.

09 **Інтелектуальна власність**

- 9.1. Майнові права інтелектуальної власності на Платформу Виконавця, включно з її оновленнями, належать Виконавцю. Цей Договір не передає Замовнику прав на Платформу Виконавця, крім ліцензії за пунктом 9.3.
- 9.2. Після повної оплати Впровадження до Замовника переходять виключні майнові права на об'єкти, створені спеціально для нього і зазначені в Замовленні як такі, що передаються: індивідуальні інструкції (промпти) та сценарії AI-працівника, налаштування персонажа, структуровану базу знань на основі матеріалів Замовника, спеціально написаний програмний код інтеграцій. Права переходять на весь строк їх чинності, для використання на території всіх країн світу будь-якими способами. Вартість передачі прав включена у вартість Впровадження.
- 9.3. Виконавець надає Замовнику невиключну безстрокову ліцензію без окремої плати (її вартість включена у вартість Впровадження) на використання тієї частини Платформи Виконавця, яка розгорнута в Інфраструктурі Замовника у складі AI-працівника, у версії станом на дату останнього оновлення. Ліцензія діє для внутрішньої господарської діяльності Замовника, на території всіх країн світу, без права надання субліцензій, продажу або використання для створення конкурентного продукту. Ліцензія не припиняється у разі відмови від Супроводу.
- 9.4. Доступ до панелі керування, віртуального офісу та інших хмарних модулів Платформи Виконавця надається лише на період оплаченого Супроводу.
- 9.5. Права на Дані Замовника й матеріали, передані Замовником (тексти, логотипи, прайси, бази клієнтів), залишаються за Замовником. Замовник гарантує, що має право передавати їх Виконавцю для надання Послуг, і надає Виконавцю право використовувати їх виключно для цього.

- 9.6. Права особливого роду (*sui generis*) на Результати генерації, що виникають згідно зі статтею 33 Закону України «Про авторське право і суміжні права», належать Замовнику як правомірному користувачу AI-працівника. Замовник враховує, що Результати генерації можуть не охоронятися авторським правом і можуть збігатися з результатами, отриманими іншими особами.
- 9.7. Виконавець не використовує Дані Замовника та Результати генерації для навчання моделей, створення продуктів для інших клієнтів або в рекламі без окремої письмової згоди Замовника. Загальні технічні знання та досвід, набуті під час надання Послуг і не пов'язані з Даними Замовника, Виконавець може використовувати вільно.
- 9.8. До повної оплати Впровадження всі права на Прототип і створені для Замовника об'єкти належать Виконавцю. Використання Прототипу або його частин без укладення Замовлення не допускається.

10 Конфіденційність і персональні дані

- 10.1. Конфіденційною є будь-яка непублічна інформація, отримана Стороною від іншої Сторони у зв'язку з Договором: Дані Замовника, комерційні показники, доступи, умови Замовлення, технічні рішення Платформи Виконавця.
- 10.2. Сторони не розголошують конфіденційну інформацію третім особам без письмової згоди іншої Сторони, крім: працівників і підрядників, яким вона потрібна для виконання Договору та які зобов'язані її берегти; випадків, передбачених законом; інформації, що стала публічною не з вини Сторони.
- 10.3. Зобов'язання щодо конфіденційності діють протягом строку дії Договору та 3 років після його припинення, а щодо доступів і персональних даних — безстроково.
- 10.4. Щодо персональних даних, які обробляє AI-працівник, Замовник є володільцем, а Виконавець — розпорядником персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних». Умови такої обробки визначено в Додатку 3, який є невід'ємною частиною Договору.
- 10.5. Персональні дані представників Замовника (ПІБ, посада, телефон, e-mail), отримані для укладення та виконання Договору, Виконавець обробляє як володілець відповідно до Політики конфіденційності (shtatai.com/privacy).
- 10.6. У разі зміни законодавства про захист персональних даних Сторони застосовують цей розділ і Додаток 3 з урахуванням нових вимог, а Виконавець оновлює їх у порядку розділу 13.

11 Особливості роботи штучного інтелекту та відповідальність

- 11.1. Замовник розуміє, що AI-працівник працює на основі імовірнісних моделей Сторонніх сервісів. Він може помилятися, давати неточні або неповні відповіді, по-різному відповідати на однакові запити. Виконавець налаштовує обмеження й перевірки, щоб знизити такі ризики, але не може виключити їх повністю.

- 11.2. Рішення, що мають юридичні, фінансові, медичні чи кадрові наслідки для третіх осіб (укладення угод, повернення коштів, відмова кандидату, медичні рекомендації тощо), AI-працівник готує або пропонує, а остаточно ухвалює уповноважена особа Замовника, якщо Замовлення прямо не передбачає інше.
- 11.3. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору відповідно до законодавства України та цього Договору.
- 11.4. За прострочення оплати Замовник сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла в період прострочення, від суми заборгованості за кожен день прострочення.
- 11.5. Виконавець не відповідає за: (а) упущену вигоду та непрямі збитки Замовника; (б) зміст Результатів генерації, використаних Замовником без перевірки, передбаченої пунктом 8.3.7; (в) наслідки порушення Замовником пунктів 8.3.3–8.3.5; (г) збої Сторонніх сервісів та Інфраструктури Замовника; (ґ) наслідки змін, внесених у AI-працівника Замовником або третіми особами без погодження з Виконавцем.
- 11.6. Загальний розмір відповідальності Виконавця за Договором обмежується сумою, фактично сплаченою Замовником за Замовленням, з яким пов'язана претензія, за 3 місяці, що передують події, яка стала підставою для претензії, але не менше вартості Впровадження, якщо подія сталася протягом 3 місяців після його приймання. Обмеження не застосовується до умисного порушення та до порушення розділу 10.
- 11.7. Якщо Замовлення містить гарантію досягнення результату (наприклад, повернення коштів у разі недосягнення метрики), вона діє лише в межах прямо визначених у Замовленні метрики, базового рівня, строку, способу вимірювання та наслідків.

12 Форс-мажор

- 12.1. Сторона звільняється від відповідальності за порушення Договору, якщо доведе, що воно сталося внаслідок обставин непереборної сили (ст. 617 ЦКУ): воєнних дій, ракетних ударів і атак безпілотників, тривалих відключень електроенергії чи зв'язку, рішень органів влади, стихійних лих та інших надзвичайних і невідворотних подій, що безпосередньо унеможливили виконання зобов'язання.
- 12.2. Сам факт дії воєнного стану в Україні не є підставою для звільнення від відповідальності. Сторона має довести безпосередній причинний зв'язок між конкретною обставиною і неможливістю виконати конкретне зобов'язання.
- 12.3. Обставини непереборної сили підтверджуються сертифікатом Торгово-промислової палати України або іншими належними доказами (офіційні повідомлення, графіки відключень, документи органів влади).
- 12.4. Сторона, для якої настали такі обставини, повідомляє іншу Сторону протягом 5 робочих днів з моменту, коли це стало можливим. Строк виконання зобов'язань продовжується на час дії обставин.
- 12.5. Форс-мажор не звільняє Замовника від обов'язку оплатити вже надані Послуги.

- 12.6. Якщо обставини непереборної сили тривають понад 60 календарних днів, кожна Сторона має право відмовитися від Договору, письмово повідомивши іншу Сторону, без відшкодування збитків.

13 Строк дії, зміна та припинення Договору

- 13.1. Договір набирає чинності з моменту акцепту і діє до повного виконання Сторонами зобов'язань за всіма Замовленнями.
- 13.2. Виконавець може змінювати умови оферти, публікуючи нову редакцію на сайті не пізніше ніж за 14 календарних днів до набрання нею чинності та повідомляючи електронною поштою Замовників, з якими укладено Договір. Для Замовлень, акцептованих раніше, нова редакція застосовується з наступного місяця Супроводу. Якщо Замовник не згоден із новою редакцією, він має право відмовитися від Супроводу до дати її набрання чинності; продовження оплати Супроводу після цієї дати означає згоду з новою редакцією.
- 13.3. Зміни, що погіршують становище Замовника щодо вже оплаченого Впровадження, на таке Впровадження не поширюються.
- 13.4. Кожна Сторона має право відмовитися від Договору в односторонньому порядку, письмово повідомивши іншу Сторону не пізніше ніж за 30 календарних днів, за умови проведення взаєморозрахунків за фактично надані Послуги.
- 13.5. Виконавець має право відмовитися від Договору з дати повідомлення, якщо Замовник: (а) прострочив оплату понад 30 календарних днів; (б) використовує AI-працівника з порушенням пункту 8.3.5 або законодавства.
- 13.6. Після припинення Договору: Виконавець видаляє доступи згідно з пунктом 7.4; на вимогу Замовника, заявлену протягом 30 календарних днів, надає експорт Даних Замовника з Платформи Виконавця, після чого видаляє їх; ліцензія за пунктом 9.3 та права за пунктом 9.2 зберігаються за Замовником, якщо Впровадження повністю оплачене; розділи 9, 10, 11 і 14 продовжують діяти.

14 Вирішення спорів, повідомлення та інші умови

- 14.1. До Договору застосовується право України.
- 14.2. Спори Сторони вирішують шляхом переговорів. Сторона, що має претензію, надсилає її іншій Стороні письмово; строк відповіді — 15 робочих днів. Якщо спір не врегульовано протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії, його розглядає суд України відповідно до правил підсудності.
- 14.3. Офіційне листування ведеться українською мовою електронною поштою: для Виконавця — з адреси, зазначеної на сайті shtatai.com та в Замовленні, для Замовника — з адреси, зазначеної в Замовленні. Повідомлення вважається отриманим наступного робочого дня після надсилання. Оперативна комунікація може вестися в месенджерах, але не замінює письмових повідомлень про претензії, відмову від Договору й зміну умов.

- 14.4. Сторони визнають юридичну силу електронних документів (Замовлень, рахунків, актів), підписаних кваліфікованими електронними підписами або іншими електронними підписами згідно із Законом України «Про електронну комерцію».
- 14.5. Замовник не має права передавати права й обов'язки за Договором третім особам без письмової згоди Виконавця.
- 14.6. Якщо будь-яке положення Договору визнано недійсним, решта положень зберігає чинність.
- 14.7. У разі розбіжностей між цим Договором і Замовленням пріоритет мають умови Замовлення, крім розділу 10 і Додатка 3, які можна змінити лише на користь захисту даних.

15 Відомості про Виконавця

ВІДОМІСТЬ	ЗНАЧЕННЯ
Виконавець	Фізична особа — підприємець Припутень Георгій Олександрович
Комерційне позначення	Shtat AI
Державна реєстрація	Відомості внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань; стан — зареєстровано
Система оподаткування	Спрощена: платник єдиного податку 3-ї групи, ставка 5% від доходу, без реєстрації платником ПДВ
Види діяльності (КВЕД)	73.11 Рекламні агентства (основний); 62.02 Консультування з питань інформатизації; 63.11 Оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність; 63.99 Надання інших інформаційних послуг; 70.22 Консультування з питань комерційної діяльності й керування
Реквізити для оплати, РНОКПП, адреса	Зазначаються в рахунку та Замовленні, що надаються Замовнику до оплати
Сайт і контакти	shtatai.com

ДОДАТОК 1

Форма Замовлення

ЗАМОВЛЕННЯ № ____ від «__» _____ 20__ р. до Договору публічної оферти Shtat AI, редакція № ____

ПУНКТ	ЗМІСТ
Замовник	Найменування, код ЄДРПОУ / РНОКПП, адреса, реквізити
Відповідальна особа і e-mail для повідомлень	ПІБ, посада, e-mail, телефон
AI-працівники та їхні ролі	Напр.: AI-менеджер з продажів — обробка заявок з Instagram і сайту, кваліфікація, запис на дзвінок
Канали й інтеграції	Telegram, Instagram, сайт, CRM, календар тощо
Інфраструктура Замовника	VPS — мінімальні вимоги; постачальник моделей ШІ; інші сервіси
Склад Впровадження	Перелік робіт і результатів
Об’єкти, права на які передаються (п. 9.2)	Промпти, сценарії, база знань, код інтеграцій
Строк Впровадження	____ робочих днів з дати оплати та надання доступів
Вартість Впровадження	____ грн (еквівалент ____ USD за курсом НБУ на дату рахунку)
Порядок оплати Впровадження	100% передоплата / 50% + 50% після акта
Тариф і вартість Супроводу	Назва тарифу; ____ грн на місяць; включено ____ год робіт; ставка понад ліміт ____ грн/год
Гарантія результату	Метрика, базовий рівень, строк, хто і як вимірює, наслідки — або «не надається»
Персональні дані, які обробляє AI-працівник	Категорії суб’єктів і даних, мета обробки
Особливі умови	За наявності

ВИКОНАВЕЦЬ

ЗАМОВНИК

ФОП Припутень Г. О. / підпис

посада, ПІБ / підпис

Підписується кваліфікованим електронним підписом або іншим електронним підписом, погодженим Сторонами.

ДОДАТОК 2 Рівень Супроводу (SLA)

1. Звернення приймаються через електронну пошту та робочий чат, погоджені в Замовленні. Зазначені нижче строки обчислюються в межах Робочого часу з моменту отримання звернення.

ПРІОРИТЕТ	ПРИКЛАД	РЕАКЦІЯ	ВІДНОВЛЕННЯ АБО ОБХІДНЕ РІШЕННЯ
Критичний	AI-працівник не відповідає клієнтам у жодному каналі	2 години	1 робочий день
Високий	Не працює один канал або інтеграція; системно хибні відповіді	4 години	2 робочі дні
Звичайний	Окремі неточні відповіді, оновлення бази знань, дрібні правки	1 робочий день	5 робочих днів
Розвиток	Нова функція, канал, AI-працівник	2 робочі дні	Оцінка вартості та строку

2. Обсяг годин робіт з оновлення сценаріїв і бази знань, включених у щомісячний Супровід, і ставка за роботи понад ліміт визначаються в Замовленні. Невикористані години не переносяться. Роботи понад ліміт виконуються за попереднім погодженням.
3. Строки не застосовуються, якщо причина звернення — збій Сторонніх сервісів, Інфраструктури Замовника, відключення електроенергії чи зв'язку, відкликання доступів або зміни, внесені Замовником. У таких випадках Виконавець інформує Замовника про причину та можливі дії.
4. Систематичне (понад 2 рази на місяць) порушення строків з вини Виконавця дає Замовнику право на знижку 20% від вартості Супроводу за відповідний місяць. Це єдиний засіб правового захисту за порушення строків SLA, крім випадків умисного порушення.

ДОДАТОК 3

Умови обробки персональних даних

1. **Ролі.** Замовник — володілець персональних даних, які обробляє AI-працівник (дані клієнтів, кандидатів, працівників, контрагентів Замовника). Виконавець — розпорядник, який обробляє їх за дорученням Замовника виключно для надання Послуг. Предмет, мета, категорії суб'єктів і даних визначаються в Замовленні.
2. **Доручення.** Виконавець обробляє персональні дані лише в межах Договору і письмових вказівок Замовника. Якщо вказівка, на думку Виконавця, порушує законодавство, Виконавець повідомляє про це Замовника і має право її не виконувати.
3. **Місце обробки.** Персональні дані зберігаються та обробляються в Інфраструктурі Замовника. У Платформі Виконавця зберігаються лише дані, необхідні для моніторингу й Супроводу (журнали помилок, технічні метрики), за можливості — у знеособленому вигляді. Передача даних постачальникам моделей штучного інтелекту відбувається за договором між Замовником і таким постачальником; Замовник самостійно оцінює законність транскордонної передачі даних і повідомляє про неї суб'єктів.
4. **Захист.** Виконавець застосовує організаційні й технічні заходи: доступ лише уповноважених осіб за принципом мінімальних прав, двофакторна автентифікація в облікових записях, шифрування каналів передачі, ведення журналів доступу, зберігання ключів доступу в захищеному сховищі.
5. **Персонал і субпідрядники.** Особи, які отримують доступ до персональних даних з боку Виконавця, зобов'язані зберігати їх конфіденційність. Виконавець може залучати інших розпорядників лише за умови попереднього повідомлення Замовника, покладаючи на них не менш суворі обов'язки.
6. **Інциденти.** Про порушення безпеки персональних даних, що стало відомо Виконавцю, він повідомляє Замовника без зайвої затримки, але не пізніше ніж через 48 годин після того, як воно стало відомим, з описом того, що сталося, яких даних стосується і яких заходів вжито.
7. **Права суб'єктів.** Виконавець допомагає Замовнику виконувати запити суб'єктів персональних даних (доступ, виправлення, видалення), якщо такий запит неможливо виконати без участі Виконавця.
8. **Повернення й видалення.** Після припинення Договору Виконавець видаляє персональні дані, що зберігаються в Платформі Виконавця, у строк і в порядку, визначені пунктом 13.6 Договору, якщо закон не вимагає їх зберігання.
9. **Обмеження.** Виконавець не налаштовує AI-працівника на обробку даних про здоров'я, біометричних даних, даних про дітей та інших особливих категорій, якщо це не погоджено окремо в Замовленні з визначенням правових підстав і додаткових заходів захисту.
10. **Перевірка.** Замовник має право не частіше ніж раз на рік запросити інформацію про заходи захисту, що їх застосовує Виконавець.