

# ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ОФЕРТА

## про надання послуг із розробки чат-ботів, AI-рішень, автоматизації бізнес-процесів та навчання

Редакція від: 01.06.2026 р.

Ця Публічна оферта є офіційною пропозицією Фізичної особи — підприємця Яценка Дениса Валентиновича, ІПН/ЄДРПОУ 3765004631, e-mail: botflow.systems@gmail.com, Telegram: @botflow\_systems, сайт: botflow-systems.netlify.app, надалі — «Виконавець», укласти договір про надання послуг із розробки чат-ботів, AI-асистентів, автоматизації бізнес-процесів та надання навчальних послуг з будь-якою дієздатною фізичною особою, фізичною особою — підприємцем або юридичною особою, яка прийме цю оферту, надалі — «Клієнт», на умовах, визначених нижче.

### 1. Загальні положення

1.1. Ця Оферта регулює порядок замовлення, оплати та надання Виконавцем послуг у сфері розробки чат-ботів, AI-асистентів, автоматизації бізнес-процесів, інтеграцій та навчання, а також надання доступу до цифрових матеріалів і результатів виконаних робіт у межах обраного Клієнтом пакета послуг.

1.2. Оферта є обов'язковою для Виконавця з моменту її оприлюднення на сайті Виконавця, у Telegram-боті, у Telegram-каналі, на платіжній сторінці або в іншій інформаційно-комунікаційній системі, визначеній Виконавцем.

1.3. Акцептуючи Оферту, Клієнт підтверджує, що до її прийняття ознайомився з умовами цього Договору, Карточкою послуги, Політикою конфіденційності, правилами оплати та порядком прийняття претензій.

1.4. Якщо Клієнт діє від імені юридичної особи або ФОП, він підтверджує наявність достатніх повноважень на укладення цього Договору.

1.5. У відносинах із фізичними особами — споживачами положення цього Договору застосовуються в частині, що не суперечить імперативним нормам законодавства про захист прав споживачів.

### 2. Терміни

2.1. Картка послуги / Тариф / Пропозиція — електронний опис конкретної послуги або пакета послуг, що містить назву, ціну, строк, склад послуг, платформу/канал, обсяг функціоналу, кількість консультацій, формат матеріалів, обсяг правок, правила звітності, інформацію про включені та невключені витрати.

2.2. Заявка / Специфікація / Технічне завдання — електронний документ або переписка сторін у погодженому каналі, що деталізує обсяг послуг, логіку, сценарії та функціонал за індивідуальним проєктом.

2.3. Бот — Telegram-бот, Instagram-бот, чат-бот, AI-асистент або інший програмний продукт чи цифровий інтерфейс, що розробляється, налаштовується або супроводжується Виконавцем за завданням Клієнта.

2.4. Конструктор / Платформа — сторонні сервіси та інструменти (зокрема SmartSender, Telegram, Instagram/Meta, платіжні та CRM-сервіси, хостинг, API-провайдери, сервіси AI), на базі яких створюються або працюють рішення.

2.5. Треті витрати — витрати на сторонні інструменти, сервіси, підписки, конструктори, підрядників, продакшн, дизайн, копірайтинг, фото/відео, AI-токени та AI-сервіси, CRM, домени, хостинг, програмне забезпечення та інші погоджені витрати, які не є винагородою Виконавця.

2.6. Цифрові матеріали — сценарії, схеми, налаштування, конфігурації, навчальні модулі, інструкції, тексти, креативи, шаблони, записи консультацій, таблиці, звіти, гайдлайни, чек-листи, бази знань та інші результати надання послуг.

### **3. Предмет договору**

3.1. Виконавець зобов'язується за завданням Клієнта надати послуги у сфері розробки ботів, AI-рішень, автоматизації та навчання, а Клієнт — прийняти та оплатити такі послуги на умовах цієї Оферти.

3.2. До переліку послуг можуть входити, зокрема:

- а) розробка Telegram-ботів, Instagram-ботів та чат-ботів (меню, заявки, оплати, записи, нагадування, каталоги, кошик, статуси замовлень);
- б) розробка та інтеграція AI-асистентів, відповідей за базою знань, кваліфікації звернень;
- в) налаштування автоворонок, сценаріїв комунікації та автоматизації на базі конструкторів (зокрема SmartSender);
- г) розробка рішень «з нуля» зі складною логікою, інтеграціями через API, особистими кабінетами та нестандартними сценаріями;
- ґ) автоматизація бізнес-процесів, передача лідів, інтеграція з CRM, таблицями та сторонніми сервісами;
- д) налаштування систем бронювання та запису (вільні слоти, підтвердження, перенесення, нагадування);
- е) адаптація готових шаблонів рішень під нішу Клієнта;
- є) консультації, навчання та продаж навчальних курсів і матеріалів щодо самостійного створення ботів;
- ж) технічна підтримка, доопрацювання та супровід запущених рішень;
- з) інші послуги, прямо визначені в Картці послуги або Заявці.

3.3. Конкретний обсяг, формат, строк, вартість, результат і склад послуг визначаються в Картці послуги, Заявці, Специфікації, комерційній пропозиції, рахунку або іншому електронному документі, з яким Клієнт ознайомився до акцепту.

3.4. Цей Договір є рамковим для стандартизованих пакетів і курсів та може доповнюватися окремими електронними документами щодо індивідуальних проєктів.

### **4. Порядок укладення договору**

4.1. Акцептом цієї Оферти є одночасне виконання Клієнтом усіх визначених Виконавцем дій, необхідних для замовлення відповідної послуги, а саме:

- а) ознайомлення з текстом Оферти та Карткою послуги;
- б) заповнення обов'язкових полів форми замовлення/брифу, якщо такі передбачені;
- в) надання контактних даних, необхідних для виконання замовлення;

г) підтвердження згоди з Офертою, Політикою конфіденційності та, у разі потреби, з умовою негайного початку надання послуги;

г') здійснення оплати у порядку, визначеному Виконавцем.

4.2. Якщо Клієнт здійснив оплату, але не надав усіх обов'язкових відомостей або не виконав інших обов'язкових умов акцепту, Виконавець має право вважати таку оплату неналежною, не розпочинати надання послуги до усунення недоліків або повернути кошти за вирахуванням незворотних банківських витрат, якщо це допускається законом і правилами платіжного сервісу.

4.3. Договір вважається укладеним з моменту підтвердження акцепту Виконавцем або з моменту, коли Клієнт виконав усі необхідні умови акцепту, прямо визначені Виконавцем для конкретної послуги.

4.4. Номер замовлення, квитанція, повідомлення в боті, електронний лист, рахунок, банківська виписка, скріншот сторінки замовлення, дані CRM чи системи бота можуть підтверджувати факт укладення договору та його виконання.

## **5. Ціна та порядок оплати**

5.1. Вартість конкретної послуги визначається в Картці послуги або Заявці, чинній на момент акцепту.

5.2. Орієнтовні діапазони послуг Виконавця становлять:

а) 300–1000 грн — навчальні курси, консультації, окремі цифрові продукти та матеріали для самостійного запуску (зокрема курси «Instagram-бот на SmartSender», «Telegram-бот на SmartSender», «AI-асистент»), а також погоджені компенсації витрат на інструменти;

б) 700–5000 грн — готові шаблони рішень з адаптацією під нішу Клієнта, точкові налаштування, разові доопрацювання, прості боти та інші погоджені роботи;

в) 5000–50000 грн — індивідуальна розробка ботів, AI-рішень, складна логіка, інтеграції через API, особисті кабінети, комплексна автоматизація бізнес-процесів та інші індивідуальні проекти.

5.3. Якщо інше прямо не вказано в Картці послуги, винагорода Виконавця не включає вартість сторонніх сервісів, конструкторів, підписок, AI-токенів, хостингу, доменів та інші Треті витрати.

5.4. Треті витрати оплачуються окремо:

а) безпосередньо Клієнтом третім особам; або

б) шляхом попередньої компенсації Виконавцю; або

в) іншим погодженим способом.

5.5. Виконавець не зобов'язаний нести витрати за власний рахунок, якщо інше прямо не погоджено.

5.6. Якщо послуга має щомісячний або інший періодичний характер (зокрема технічна підтримка, супровід, підписка на сервіс), кожний наступний період оплачується окремо, якщо в Картці послуги прямо не визначено інший порядок. Автоматичне продовження дії послуги не застосовується, якщо інше прямо не зазначено в Картці послуги або окремому електронному документі.

5.7. Оплата може здійснюватися через сайт, Telegram-бот, платіжне посилання, за реквізитами IBAN, через платіжну установу ТОВ «НоваПей», а також іншими способами, визначеними Виконавцем.

5.8. Оплата вважається здійсненою з моменту зарахування коштів на рахунок Виконавця або підтвердження платіжним сервісом факту успішної оплати.

5.9. Після оплати Клієнту надсилається документ або повідомлення, що підтверджує факт прийняття коштів, у порядку, визначеному Виконавцем і чинним законодавством.

## **6. Порядок надання послуг**

6.1. Послуги надаються дистанційно, якщо інше не визначено окремо.

6.2. Виконавець розпочинає надання послуги після:

а) отримання оплати;

б) отримання брифа, доступів до акаунтів, платформ, конструкторів, матеріалів та інших даних, необхідних для виконання;

в) надання Клієнтом підтверджень і погоджень, прямо передбачених Карточкою послуги.

6.3. Якщо Клієнт не надав необхідні дані, доступи або погодження, строки виконання автоматично продовжуються на період такої затримки, а Виконавець не несе відповідальності за прострочення, спричинене діями чи бездіяльністю Клієнта.

6.4. Виконавець має право залучати субпідрядників, розробників, дизайнерів, технічних фахівців, AI-спеціалістів та інших осіб, залишаючись відповідальним перед Клієнтом за належне надання послуг у межах цього Договору.

6.5. Якщо для надання послуги потрібна участь Клієнта — погодження сценаріїв, текстів, креативів, видача доступів, тестування, оперативні відповіді, надання юридичних/товарних відомостей, — Клієнт зобов'язаний надавати таку участь у розумний строк.

## **7. Спеціальні правила для розробки ботів, AI-рішень та автоматизації**

7.1. Якщо предметом послуги є розробка, налаштування, інтеграція або супровід бота чи автоматизації, Клієнт зобов'язаний надати достовірну інформацію про свій товар, послугу, бренд, бізнес-процеси, посадкові сторінки, акаунти, способи зворотного зв'язку та інші дані, які впливають на законність і працездатність рішення.

7.2. Клієнт підтверджує, що має належні права на використання всіх наданих ним матеріалів, зображень, відео, музики, текстів, товарних знаків, доменних імен, баз даних та інших об'єктів права інтелектуальної власності.

7.3. Клієнт несе відповідальність за законність змісту своїх товарів, послуг і повідомлень, що надсилаються через бота, а також за правомірність наданих ним вихідних даних і дотримання правил розсилок і захисту персональних даних кінцевих користувачів.

7.4. Виконавець має право відмовити в розробці або налаштуванні рішення, якщо вважає його таким, що порушує закон, правила платформ (зокрема Telegram, Instagram/Meta, SmartSender, платіжних сервісів), права третіх осіб або ділову репутацію Виконавця.

7.5. Якщо платформа, акаунт, бот, сторінка, домен або інший цифровий актив Клієнта заблоковані, обмежені, відхилені або змінили правила чи API з причин, не залежних від Виконавця, включаючи рішення модерації, алгоритмічні чи технічні зміни платформи або порушення з боку Клієнта, це не є порушенням Договору з боку Виконавця.

7.6. Робота бота залежить від сторонніх платформ і сервісів (Telegram, Instagram/Meta, SmartSender, AI-провайдери, CRM, хостинг, платіжні сервіси). Виконавець не відповідає за збої, зміну тарифів, обмеження, призупинення чи припинення роботи таких сторонніх сервісів.

7.7. Якщо інше прямо не вказано в Картці послуги, Виконавець не гарантує конкретний комерційний результат, кількість заявок, продажів, підписників, звернень, конверсій, лідів, ROI або інші бізнес-показники, які залежать від ринку, продукту та дій Клієнта.

7.8. Будь-які прогнози, плани та оцінки мають орієнтовний характер, якщо інше прямо не погоджено як вимірюваний KPI в окремому документі.

7.9. Будь-яке розширення функціоналу, додавання нових сценаріїв чи каналів, підключення нових сервісів, виробництво додаткових креативів, переклад матеріалів, нова інтеграція, створення сайту, лендингу, додаткового бота, CRM або аналітики, а також технічна підтримка після здачі проєкту здійснюються лише за окремим погодженням і можуть оплачуватися додатково.

7.10. Якщо інше не погоджено, гарантійне усунення помилок у роботі переданого рішення здійснюється протягом строку, визначеного в Картці послуги. Зміни, спричинені оновленнями сторонніх платформ, новими вимогами Клієнта або зовнішніми чинниками, до гарантійних робіт не належать.

## **8. Спеціальні правила для консультацій, навчання та цифрових матеріалів**

8.1. Консультації та навчання можуть надаватися у форматі відеодзвінка, аудіодзвінка, листування, текстового розбору, запису, лекції, доступу до курсу чи цифрового матеріалу або в іншій формі, визначеній Виконавцем.

8.2. Навчальні матеріали, курси, інструкції, сценарії, звіти та інші цифрові матеріали вважаються переданими з моменту їх надсилання на e-mail Клієнта, у погоджений месенджер, через Telegram-бот, через хмарне посилання або через інший визначений канал, чи з моменту відкриття доступу до них.

8.3. Записи консультацій та навчальні матеріали, якщо вони передбачені, надаються Клієнту лише для власного внутрішнього використання без права публічного розповсюдження, продажу, тиражування, публікації або передачі третім особам, якщо інше прямо не погоджено.

8.4. Освітні та консультаційні матеріали мають інформаційно-навчальний характер і не є індивідуальними юридичними, податковими, бухгалтерськими або фінансовими консультаціями, якщо інше прямо не зазначено в Картці послуги.

## **9. Приймання послуг**

9.1. Послуга вважається наданою належним чином, якщо вона відповідає погодженому обсягу та характеристикам, визначеним у Картці послуги або Заявці.

9.2. Разові послуги, цифрові матеріали, налаштування, розроблені боти, сценарії, інтеграції та інші результати вважаються прийнятими Клієнтом, якщо протягом 5 календарних днів з моменту їх надання або демонстрації Клієнт не направив Виконавцеві мотивовані письмові зауваження.

9.3. Для послуг щомісячного супроводу, технічної підтримки або підписки послуги за відповідний звітний період вважаються прийнятими, якщо протягом 5 календарних днів з

дня отримання звіту або іншого підтвердження результатів за період Клієнт не надіслав мотивовані зауваження.

9.4. Зауваження Клієнта мають містити конкретний перелік недоліків з посиланням на погоджений обсяг послуг та технічне завдання. Загальні оцінки, суб'єктивне невдоволення результатом без деталізації, побажання щодо нового функціоналу або скарги на відсутність очікуваного комерційного ефекту не вважаються належними запереченнями, якщо інше прямо не встановлено в Картці послуги.

9.5. Якщо Клієнт надіслав обґрунтовані зауваження в строк, Сторони погоджують порядок їх усунення або зменшення вартості послуги в розумному обсязі.

## **10. Порядок розірвання договору і повернення коштів**

10.1. До початку фактичного надання послуги Клієнт має право звернутися із заявою про скасування замовлення.

10.2. Якщо на момент звернення послуга ще не розпочата і незворотні витрати не понесені, кошти підлягають поверненню за вирахуванням комісій платіжних систем, якщо таке вирахування прямо допускається законодавством та умовами відповідного платіжного сервісу.

10.3. Якщо Клієнт погодився на негайний початок надання послуги після оплати, і Виконавець фактично розпочав надання послуги електронними засобами зв'язку або надав доступ до цифрового продукту/курсу/матеріалу до спливу строку, визначеного законодавством для розірвання дистанційного договору, повернення коштів за вже надану частину послуги не здійснюється.

10.4. У разі щомісячного супроводу або технічної підтримки Клієнт має право відмовитися від продовження послуги на наступний період, повідомивши про це не пізніше ніж за 3 календарні дні до завершення поточного оплаченого періоду, якщо інше не визначено в Картці послуги.

10.5. Оплата за поточний період супроводу, що вже розпочався, не повертається, крім випадків істотного порушення Договору з вини Виконавця.

10.6. Кошти, перераховані стороннім платформам, конструкторам, сервісам або іншим третім особам, повертаються лише в тій частині і в тому порядку, в якому це фактично можливо згідно з правилами відповідних платформ, сервісів або контрагентів.

10.7. Якщо неможливість виконання Договору виникла з вини Клієнта, у тому числі через ненадання доступів, затверджень, матеріалів або неправдиві дані, послуги вважаються такими, що надавалися в межах доступного для Виконавця обсягу, а сплачені кошти не повертаються, якщо інше не буде письмово погоджено Сторонами.

## **11. Права інтелектуальної власності**

11.1. Виконавець і/або його залучені спеціалісти зберігають права на власні методики, підходи, шаблони, бібліотеки, ноу-хау, технічні напрацювання, програмний код, структури сценаріїв, моделі, скрипти, таблиці, системи ведення проектів та інші інструменти, які не були створені виключно для конкретного Клієнта.

11.2. Якщо інше прямо не передбачено Карткою послуги або окремою письмовою/електронною угодою, після повної оплати послуги Клієнту надається невиключне право використання створених для нього результатів (зокрема бота та

налаштувань) у власній господарській діяльності без права перепродажу, субліцензування, тиражування як шаблону або відчуження третім особам як самостійного продукту.

11.3. Якщо Сторони хочуть узгодити повне відчуження майнових прав на конкретні результати, зокрема на програмний код, це має бути прямо зазначено в Заявці, Специфікації або окремій електронній угоді із визначенням обсягу прав, об'єкта, території, строку та плати.

11.4. Клієнт гарантує, що всі надані ним матеріали використовуються правомірно, та відшкодовує Виконавцю збитки, витрати і претензії третіх осіб, якщо вони виникли через відсутність у Клієнта необхідних прав на такі матеріали.

11.5. Якщо інше не погоджено письмово, Виконавець має право використовувати загальний факт співпраці з Клієнтом, його найменування, логотип, неперсоналізовані результати і приклади робіт у власному портфоліо, кейсах, презентаціях та комерційних матеріалах. Клієнт має право письмово заборонити таке використання до початку надання послуг.

## **12. Конфіденційність і персональні дані**

12.1. Сторони зобов'язуються не розголошувати конфіденційну інформацію одна одній, отриману під час виконання цього Договору, крім випадків, прямо передбачених законом або необхідних для надання послуг.

12.2. Клієнт погоджується, що Виконавець обробляє персональні дані Клієнта та його представників у межах, необхідних для укладення, виконання і супроводу цього Договору, а також для бухгалтерського, податкового і комунікаційного супроводу. Виконавець як ФОП може бути володільцем персональних даних у розумінні Закону.

12.3. Якщо в межах розробки бота Виконавець отримує доступ до персональних даних кінцевих користувачів Клієнта, Виконавець обробляє їх виключно за дорученням і в інтересах Клієнта, який залишається володільцем таких даних і відповідає за наявність правових підстав їх обробки.

12.4. Виконавець має право направляти Клієнту службові, транзакційні та сервісні повідомлення, необхідні для виконання Договору.

12.5. Рекламні, інформаційні та інші маркетингові повідомлення надсилаються у порядку, визначеному законодавством та волевиявленням Клієнта.

## **13. Відповідальність сторін**

13.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно із законодавством України та цим Договором.

13.2. Виконавець не несе відповідальності за:

- а) відсутність у Клієнта очікуваного економічного результату, якщо конкретний KPI не був прямо погоджений;
- б) блокування, відхилення, модерацію, обмеження, зміну правил, тарифів чи API рекламних платформ, месенджерів, конструкторів, AI-сервісів, маркетплейсів, соціальних мереж і сторонніх сервісів;
- в) дії або бездіяльність самого Клієнта, його працівників, представників, IT-підрядників, хостинг-провайдерів, CRM, call-центру, сайту або платіжної інфраструктури Клієнта;

г) затримки, спричинені ненаданням доступів, погоджень, матеріалів або вхідних даних Клієнтом;

г) недостовірність інформації, наданої Клієнтом;

д) зміст повідомлень, розсилок і дій, що здійснюються Клієнтом через розроблене рішення після його передачі.

13.3. Якщо інше не передбачено імперативними нормами закону, відповідальність Виконавця перед Клієнтом за прямі документально підтверджені збитки у межах одного замовлення обмежується фактично сплаченою вартістю відповідної послуги за спірний період.

13.4. Для Клієнтів-споживачів ця умова застосовується лише в частині, що не суперечить обов'язковим нормам законодавства про захист прав споживачів.

13.5. Сторона, яка порушила Договір, звільняється від відповідальності, якщо доведе, що порушення сталося внаслідок дії непереборної сили.

## **14. Форс-мажор**

14.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання Договору, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, які виникли після укладення Договору та які Сторона не могла передбачити або відвернути розумними заходами.

14.2. До таких обставин можуть, зокрема, належати воєнні дії, акти державних органів, масштабні кібератаки, блекаути, тривала недоступність загальнонаціональної інфраструктури, відсутність зв'язку чи електроенергії, тривалі збої або припинення роботи Telegram, Instagram/Meta, платформ-конструкторів чи інших ключових сервісів, які напряму унеможливають виконання.

14.3. Сторона, яка посилається на форс-мажор, зобов'язана повідомити іншу Сторону в розумний строк після виникнення таких обставин.

## **15. Строк дії договору та зміна умов**

15.1. Ця Оферта набирає чинності з моменту її оприлюднення Виконавцем і діє до моменту її відкликання.

15.2. До конкретного замовлення застосовується редакція Оферти, чинна на момент акцепту.

15.3. Виконавець має право змінювати умови Оферти в односторонньому порядку шляхом оприлюднення нової редакції. Такі зміни застосовуються до нових замовлень і не погіршують обсяг уже оплачених послуг, якщо інше прямо не погоджено з Клієнтом.

15.4. Строк надання конкретної послуги визначається в Картці послуги, Заявці або іншому погодженому документі.

## **16. Претензії та вирішення спорів**

16.1. Претензії Клієнта приймаються на e-mail: [botflow.systems@gmail.com](mailto:botflow.systems@gmail.com) та/або в інший офіційно визначений Виконавцем канал зв'язку.

16.2. Претензія має містити дані Клієнта, номер замовлення, опис порушення, вимогу та додані докази.

16.3. Виконавець розглядає претензію в розумний строк, але, як правило, не довше 15 робочих днів з дати її отримання, якщо інший строк не вимагається законом або характером спору.

16.4. Усі спори вирішуються шляхом переговорів, а в разі недосягнення згоди — у встановленому законодавством України судовому порядку.

## **17. Інші умови**

17.1. Невід'ємними частинами цього Договору є Картки послуг, Тарифи, Заявки, Специфікації, технічні завдання, рахунки, електронні повідомлення, брифи, політики та інші документи, на які є посилання в процесі оформлення замовлення.

17.2. Усе листування сторін у погоджених каналах зв'язку може використовуватися як доказ волевиявлення, погодження обсягу послуг, строків, правок, функціоналу і факту надання послуг.

17.3. Сторони визнають юридичну силу електронних документів, повідомлень бота, е-mail-листування, логів системи, даних платіжних провайдерів, квитанцій, чеків та скриншотів інтерфейсу.

17.4. Якщо будь-яке положення цього Договору буде визнане недійсним або таким, що не підлягає застосуванню, це не впливає на чинність інших положень.

17.5. У всьому, що не врегульовано цим Договором, Сторони керуються законодавством України.

### **Реквізити Виконавця:**

ФОП: Яценко Денис Валентинович

ІПН/ЄДРПОУ: 3765004631

IBAN: UA569358710000067323000099788

Платіжна установа: ТОВ «НоваПей»

E-mail: [botflow.systems@gmail.com](mailto:botflow.systems@gmail.com)

Telegram: [@botflow\\_systems](https://www.instagram.com/botflow_systems)

Сайт: [botflow-systems.netlify.app](https://botflow-systems.netlify.app)

Контакт для претензій: [botflow.systems@gmail.com](mailto:botflow.systems@gmail.com)