Загальні умови надання Послуг доступу до SaaS NUS WMS

ЗАТВЕРДЖЕНО наказом директора ТОВ «БІЛИЙ ВІТЕР ВЕБ СТУДІЯ»

Редакція **v2026-11-07**, чинна з **07.11.2026**.

м. Кривий Ріг

Преамбула

Ці Загальні умови визначають порядок надання **ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІЛИЙ ВІТЕР ВЕБ СТУДІЯ»** (надалі — «**Виконавець**») послуг з доступу до Сервісу NUS WMS (надалі — «**Послуги**») і застосовуються до кожного договору, укладеного шляхом приєднання до публічної оферти Виконавця, яка визначає ці Загальні умови своєю невід'ємною частиною (надалі — «**Оферта ринку**»). Особа, яка приєдналася до Оферти ринку, — «**Клієнт**»; Виконавець і Клієнт разом — «**Сторони**», окремо — «**Сторона**».

Договір між Виконавцем і Клієнтом (надалі — «**Договір**») складається з Оферти ринку, до якої приєднався Клієнт, цих Загальних умов у редакції, зазначеній в Оферті ринку, та Тарифів. Слова «Договір» і «Оферта» в цих Загальних умовах означають Договір у такому складі. У разі суперечності між Офертою ринку і цими Загальними умовами переважає Оферта ринку. Відсилки до пунктів і розділів без зазначення документа означають пункти й розділи цих Загальних умов.

I. Терміни та визначення

1.1. Сервіс / NUS WMS — програмний продукт класу WMS (Warehouse Management System), правовласником якого є Виконавець, що надається Клієнту у вигляді інтернет-сервісу (Software-as-a-Service) через мережу Інтернет за адресою https://app.wms.com.ua та інші технічні адреси, оголошені Виконавцем. До складу Сервісу входять клієнтські застосунки NUS WMS для Android, iOS, macOS, Windows і Linux, а також веб-клієнт (далі — «**застосунки**»), які Виконавець розповсюджує через App Store, Google Play і сайт Виконавця https://wms.com.ua.

1.2. Особистий кабінет — захищений веб-інтерфейс Сервісу, доступний Клієнту після проходження автентифікації, через який Клієнт замовляє Послуги, створює Тенанти та керує ними, керує Користувачами і розподілом доступів і Офлайн-пристроїв між Тенантами, отримує Рахунки, закриваючі документи, повідомлення Виконавця.

1.3. Обліковий запис — сукупність ідентифікаційних даних Клієнта в Сервісі, в межах якої Клієнт створює один або кілька Тенантів і до якої прив'язуються Користувачі, сплачені Послуги та Обсяг сховища. Усі ліміти замовлених Послуг (кількість доступів кожного типу, Обсяг сховища, кількість Тенантів, кількість Офлайн-пристроїв) встановлюються на рівні Облікового запису.

1.4. Користувач — особа, якій Клієнт надав ідентифікатор та пароль для доступу до Сервісу в межах свого Облікового запису. Користувачем може бути фізична особа — працівник чи інший представник Клієнта, або **технічний користувач** (службовий обліковий запис, «service account»), створений Клієнтом для автоматизованих інтеграцій між Сервісом та власними інформаційними системами Клієнта.

1.5. Тенант — окрема база даних Клієнта в межах Облікового запису, що містить дані, налаштування та конфігурації одного складу, юридичної особи чи іншого контуру обліку Клієнта і відокремлена від даних інших Клієнтів та інших Тенантів на рівні бази даних. Клієнт може мати кілька Тенантів у межах одного Облікового запису в порядку п. 2.7.

1.6. Конкурентний доступ — тип доступу, що визначає максимально допустиму кількість одночасних активних сеансів у Сервісі; пул сеансів є плаваючим між Користувачами; сеанси на Офлайн-пристроях не враховуються (п. 3.10.2). Кількість Конкурентних доступів замовляється на Обліковий запис і розподіляється Клієнтом між його Тенантами в порядку п. 3.1.

1.7. Іменний доступ — тип доступу, закріплений за конкретним Користувачем — фізичною особою; допускає одну активну сесію такого Користувача одночасно. Кількість Іменних доступів дорівнює кількості фізичних осіб, яким Клієнт надав можливість входу до Сервісу, крім входу на Офлайн-пристроях, який доступів не потребує (п. 3.10.2). Кількість Іменних доступів замовляється на Обліковий запис і розподіляється Клієнтом між його Тенантами в порядку п. 3.1.

1.8. Тарифи — документ «Тарифи NUS WMS», що публікується Виконавцем за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/pricing та є невід'ємною частиною Договору; застосовується чинна редакція Тарифів. Тарифи мають власну версію та дату набрання чинності.

1.9. Умови тріалу — документ «Умови тріалу та демо-середовища NUS WMS», що публікується за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/trial-terms та регулює порядок надання безоплатного пробного доступу та використання Демо-середовища. Умови тріалу мають власну версію та можуть змінюватися окремо від цього Договору.

1.10. Тріал — обмежений у часі та обсязі безоплатний доступ до Сервісу на умовах документа «Умови тріалу».

1.11. Демо-середовище — окремий технічний інстанс Сервісу, наповнений демонстраційними даними та з нічним повним скиданням бази даних, призначений для ознайомлення з функціональністю Сервісу без укладення цього Договору.

1.12. Акцепт — повне й беззастережне прийняття Клієнтом умов Оферти ринку разом із цими Загальними умовами й Тарифами у спосіб, передбачений Офертою ринку.

1.13. Електронний правочин — правочин у формі електронного документа, вчинений у порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію» та Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг».

1.14. Розрахунковий період — період, за який вноситься оплата Послуг: 1 (один) календарний місяць або 12 (дванадцять) календарних місяців за вибором Клієнта, що обчислюється від початку платного строку з точністю до години (пп. 3.3, 3.4).

1.15. Сервіс-кредит — обчислена в EUR-еквіваленті сума, що нараховується Клієнту на Обліковий запис у випадках, прямо передбачених цим Договором (зокрема п. 3.6.2 — надлишок невикористаного залишку оплачених Послуг при реконфігурації; п. 6.3 — при недотриманні гарантованого SLA), застосовується автоматично у першу чергу до наступних Рахунків Виконавця в межах того ж Облікового запису, діє 12 (дванадцять) місяців з дня нарахування, не нараховує процентів і **не може бути виплачена Клієнту у грошовій формі**.

1.16. Сторони у скороченнях: «ЦК» — Цивільний кодекс України; «ЗУ ПЗПД» — Закон України «Про захист персональних даних»; «ЗУ ПЕК» — Закон України «Про електронну комерцію»; «НБУ» — Національний банк України; «ЗУ ПВВО» — Закон України «Про валюту і валютні операції».

1.17. Технічний доступ — тип доступу, закріплений за технічним користувачем (службовим обліковим записом, «service account»), створеним Клієнтом виключно для автоматизованих інтеграцій між Сервісом та власними інформаційними системами Клієнта. Вхід фізичної особи до Сервісу під технічним користувачем не допускається. Технічні доступи понад базовий (п. 3.1) замовляються на Обліковий запис; усі Технічні доступи розподіляються Клієнтом між його Тенантами в порядку п. 3.1.

1.18. Обсяг сховища — максимальний сумарний розмір даних Клієнта в Сервісі, встановлений на Обліковий запис і спільний для всіх Тенантів Клієнта. До використаного Обсягу сховища зараховуються розмір баз даних усіх Тенантів Облікового запису та розмір їхніх Резервних копій. Для цілей цього Договору та Тарифів 1 (один) ГБ дорівнює 1 073 741 824 (2^{30}) байтам.

1.19. Резервна копія — копія бази даних Тенанта, яку Виконавець створює регулярно в автоматичному режимі для відновлення даних Тенанта у випадках, передбачених цим Договором, і зберігає за стандартним циклом ротації.

1.20. Тип Тенанта — призначення Тенанта, від якого залежить застосування Розділу VI: **PROD** (робочий облік), **TEST** (тестування), **DEV** (розробка та налаштування інтеграцій) або **DEMO** (демонстрація та навчання). Тип обирається Клієнтом під час створення Тенанта. Тенант типу TEST або DEV може бути переведений Клієнтом у тип PROD; Тенант типу PROD свого типу не змінює; тип DEMO встановлюється лише під час створення Тенанта і не змінюється.

1.21. Вікно обслуговування Тенанта — щоденний інтервал часу, у межах якого Виконавець проводить планові технічні роботи щодо Тенанта типу PROD в порядку п. 6.4. Стандартне Вікно обслуговування Тенанта — з 02:00 до 05:00 у часовій зоні, встановленій для Тенанта. Клієнт може встановити в Особистому кабінеті власне Вікно обслуговування Тенанта тривалістю не менше 2 (двох) годин; зміна Вікна обслуговування Тенанта не впливає на планові роботи, вже оголошені Виконавцем.

1.22. Резидент / Нерезидент — статус Клієнта в розумінні статті 1 ЗУ ПВВО. Резидентами є, зокрема: юридична особа з місцезнаходженням в Україні; фізична особа-підприємець, зареєстрована в Україні; відокремлений підрозділ іноземної юридичної особи в Україні, що провадить підприємницьку діяльність; фізична особа з постійним місцем проживання в Україні, незалежно від громадянства. Нерезидентами є, зокрема, юридична особа з місцезнаходженням за межами України (зокрема якщо її учасниками є резиденти) та

фізична особа з постійним місцем проживання за межами України, зокрема громадянин України. Статус заявляє Клієнт під час Акцепту та відповідає за його достовірність; від статусу залежить, до якої Оферти ринку приєднується Клієнт.

1.23. Рахунок — документ Виконавця на оплату Послуг: за Офертою для резидентів України — рахунок-фактура, за Офертою для нерезидентів — Інвойс.

1.24. Аванс — кошти, сплачені Клієнтом за Послуги, які ще не активовано, зокрема за Заплановане замовлення, скасоване або замінене до старту, та за Рахунком, що втратив чинність. Аванс не є Сервіс-кредитом, не зменшує суми Рахунка, не має строку дії, зараховується в оплату наступних Рахунків і повертається на письмову вимогу Клієнта (п. 3.6.3).

1.25. Неоплачене використання — вартість Послуг понад оплачені, наданих за замовленням, активованим до оплати, яке не було оплачене до Граничного моменту оплати (п. 3.3.1(ґ)). Неоплачене використання включається в наступний Рахунок і окремо до оплати не пред'являється (п. 3.3.1(д)).

1.26. Граничний момент оплати — момент, до якого має бути оплачене замовлення, активоване до оплати (п. 3.3.1(а)); зазначається в Рахунку.

1.27. Заплановане замовлення — замовлення Послуг або реконфігурації з датою старту в майбутньому (п. 3.3.2).

1.28. Офлайн-режим ТЗД — Послуга, за якою застосунок NUS WMS для Android на терміналі збору даних (ТЗД) Клієнта виконує операції без зв'язку із Сервісом на зашифрованій локальній копії даних закріпленого складу Тенанта і передає введені на ньому операції до Сервісу після відновлення зв'язку (п. 3.10).

1.29. Офлайн-пристрій — ТЗД, на якому в Сервісі ввімкнено Офлайн-режим ТЗД. Кількість Офлайн-пристроїв замовляється на Обліковий запис і розподіляється Клієнтом між його Тенантами в порядку п. 3.10.1.

1.30. Ліміт тривалості офлайну — найбільший час від останнього успішного зв'язку Офлайн-пристрою із Сервісом, протягом якого на ньому можна вводити нові операції (п. 3.10.6).

1.31. Користувацький доступ — спільна назва Конкурентного та Іменного доступу (пп. 1.6, 1.7): доступу, під яким до Сервісу входять Користувачі — фізичні особи. Технічний доступ (п. 1.17) і Офлайн-пристрої (п. 1.29) Користувацькими доступами не є: перший призначений лише для автоматизованих інтеграцій, другі ліцензують пристрій, а не Користувачів (п. 3.10.2).

II. Реєстрація. Особистий кабінет

2.1. Для отримання Послуг Клієнт проходить процедуру реєстрації в Сервісі за адресою https://app.wms.com.ua.

2.2. При реєстрації Клієнт надає достовірну та повну інформацію про себе в обсязі, визначеному Офертою відповідного ринку.

2.3. Клієнт зобов'язаний підтримувати реєстраційні дані в актуальному стані та оновлювати їх у Особистому кабінеті при змінах.

2.4. Клієнт самостійно забезпечує конфіденційність свого логіну та пароля, а також логінів та паролів усіх Користувачів, яким він надає доступ. Усі дії, вчинені під обліковими даними Клієнта або Користувача, вважаються вчиненими Клієнтом. Клієнт враховує, що **будь-який Користувач Облікового запису** має можливість в Особистому кабінеті створювати та видаляти Тенанти, розподіляти доступи між Тенантами та переглядати використання Обсягу сховища; керування переліком Користувачів (створення, деактивація, зміна рівня доступу) доступне лише Користувачам з рівнем доступу «Власник» або «Адміністратор» Облікового запису.

2.5. Виконавець рекомендує Клієнту увімкнути двофакторну автентифікацію (2FA) для всіх Користувачів. Виконавець може запровадити обов'язкову 2FA для адміністративних Користувачів окремою редакцією цього Договору або Умов тріалу.

2.6. При обґрунтованій підозрі компрометації облікового запису Виконавець має право тимчасово призупинити доступ до Сервісу з негайним повідомленням Клієнта про причини та подальші дії.

2.7. Тенанти. Клієнт самостійно створює Тенанти в Особистому кабінеті в межах кількості, включеної до Облікового запису згідно з Тарифами. Створення Тенанта понад цю кількість технічно не допускається; збільшення ліміту Тенантів здійснюється за окремим запитом Клієнта на support@wms.com.ua на умовах, погоджених Сторонами. Тенант, видалений Клієнтом, протягом **30 (тридцяти) календарних днів** зберігається у стані відкладеного видалення з можливістю відновлення Клієнтом в Особистому кабінеті і **весь цей час враховується в ліміті Тенантів**; після закінчення цього строку (або раніше — за прямою вказівкою Клієнта в Особистому кабінеті) база даних Тенанта видаляється безповоротно, а його Резервні копії — протягом 7 (семи) календарних днів після цього. Доступи, розподілені на видалений Тенант, повертаються до пулу Облікового запису.

III. Порядок надання Послуг

3.1. Типи доступу. Сервіс надається у трьох типах доступу, які можуть комбінуватися Клієнтом:

- **Конкурентний доступ** — гарантує одночасну активну роботу в Сервісі визначеної замовленням кількості сеансів незалежно від кількості заведених Користувачів. Пул сеансів є плаваючим між Користувачами.
- **Іменний доступ** — закріплюється за конкретним Користувачем — фізичною особою; допускає одну активну сесію цього Користувача одночасно.
- **Технічний доступ** — закріплюється за технічним користувачем для автоматизованих інтеграцій (п. 1.17).

Доступи всіх типів замовляються **на Обліковий запис** і утворюють єдиний пул. Клієнт самостійно розподіляє замовлені доступи кожного типу між своїми Тенантами в Особистому кабінеті; сума розподілених на Тенанти доступів кожного типу не може перевищувати замовлену кількість. Перерозподіл доступів між Тенантами не є реконфігурацією Послуг у розумінні п. 3.5 і здійснюється без додаткової плати. Першому

створеному Тенанту Облікового запису за замовчуванням розподіляється весь пул доступів. Один Технічний доступ входить до кожної конфігурації Послуг Облікового запису без додаткової плати (**базовий Технічний доступ**); Технічні доступи понад нього замовляються й оплачуються за Тарифами. Офлайн-пристрої (п. 3.10) не є Користувацькими доступами (п. 1.31) і до пулу доступів не входять: вони замовляються й розподіляються між Тенантами окремо, у тому ж порядку.

3.2. Обсяг сховища. Обсяг сховища встановлюється **на Обліковий запис** і є спільним для всіх Тенантів Клієнта; окремих лімітів обсягу на Тенант не встановлюється. Розмір базового Обсягу сховища, включеного до Послуг без додаткової плати, а також перелік і вартість пакетів додаткового обсягу визначаються чинними Тарифами.

3.2.1. Використаний Обсяг сховища обчислюється Виконавцем як сума розміру баз даних усіх Тенантів Облікового запису та розміру їхніх Резервних копій (п. 1.18) і відображається в Особистому кабінеті. Виконавець актуалізує це значення періодично — **один раз на годину**; зміни фактичного розміру даних (у тому числі їх видалення Клієнтом) відображаються в обліку використаного Обсягу сховища лише після чергового перерахунку. При досягненні **80 %**, **90 %** та **100 %** замовленого Обсягу сховища Виконавець надсилає повідомлення на email усіх Користувачів Облікового запису.

3.2.2. При досягненні або перевищенні **100 %** замовленого Обсягу сховища **усі Тенанти Облікового запису переводяться в режим лише читання**: внесення нових та зміна наявних даних блокуються, перегляд даних зберігається. Режим лише читання знімається автоматично після того, як Клієнт збільшив Обсяг сховища реконфігурацією (п. 3.5) або зменшив обсяг даних так, що використання впало нижче замовленого Обсягу сховища. Зменшення обсягу даних враховується за результатами чергового перерахунку згідно з п. 3.2.1, тому режим лише читання знімається не одразу після видалення даних, а протягом години після нього. Час перебування в режимі лише читання з цієї причини не є простоєм у розумінні Розділу VI і не дає права на Сервіс-кредит.

3.2.3. Відновлення Тенанта з Резервної копії (у тому числі створення нового Тенанта з копії) виконується лише за умови, що після відновлення використаний Обсяг сховища не перевищить **90 %** замовленого; інакше Клієнт спочатку збільшує Обсяг сховища реконфігурацією (п. 3.5) або зменшує обсяг даних.

3.3. Активація Послуг. Платний строк. Виконавець активує замовлені Послуги не пізніше 1 (одного) робочого дня з моменту оплати відповідного Рахунка — зарахування коштів на рахунок Виконавця або зарахування Авансу (п. 3.6.3), а оплачене Заплановане замовлення — в момент його старту (п. 3.3.2). Замовлення, на яке Рахунок не виставляється, активується в порядку п. 3.6.4. Послуги вважаються наданими з моменту їх активації, а не з моменту їх фактичного використання Клієнтом. Невикористання активованих Послуг Клієнтом не є підставою для повернення сплачених коштів.

Платний строк Послуг починається з початку першої повної години після моменту їх активації; неповна година активації надається Клієнту без оплати (наприклад, для Послуг, активованих о 14:37, платний строк починається о 15:00). Усі строки й розрахунки за цим Договором обчислюються з точністю до години, а межі строків припадають на початок години. Час у цьому Договорі — київський, якщо не зазначено інше. Тривалість строків обчислюється в астрономічних годинах, тож перехід на літній або зимовий час змінює кількість годин у відповідному строку.

3.3.1. Активація до оплати. На прохання Клієнта Виконавець може активувати нове замовлення або реконфігурацію (п. 3.5) до їх оплати, зокрема в момент старту Запланованого замовлення (п. 3.3.2). Така активація є правом, а не обов'язком Виконавця: Виконавець може відмовити в ній без пояснення причин. У разі активації до оплати:

а) платний строк Послуг починається за п. 3.3 від моменту активації, і Клієнт оплачує Послуги за весь цей строк, включно з часом до оплати. **Граничним моментом оплати** є 24:00 дня, що настає через 10 (десять) календарних днів після дня початку платного строку, якщо Рахунок не встановлює інший строк у межах від 1 (одного) до 30 (тридцяти) календарних днів. Граничний момент оплати зазначається в Рахунку;

б) Рахунок на таке замовлення діє до 24:00 30-го (тридцятого) календарного дня після дня Граничного моменту оплати, незалежно від строку дії рахунка, встановленого Офертою ринку;

в) до оплати реконфігурація є попередньою: оплачені Послуги попередньої конфігурації не вважаються припиненими, а їх невикористаний залишок (п. 3.6.1) обчислюється лише після оплати — на момент реконфігурації;

г) якщо оплата не надійшла до Граничного моменту оплати, у цей момент нове замовлення або реконфігурація скасовуються. За реконфігурацією відновлюється попередня конфігурація в межах її оплаченого строку. Якщо оплаченої конфігурації немає або її оплачений строк закінчився, Тенанти Облікового запису протягом 7 (семи) діб від Граничного моменту оплати перебувають у режимі лише читання за п. 14.6(б), після чого доступ блокується за п. 14.6(в), а строк зберігання даних за п. 14.5 відраховується від моменту блокування;

ґ) за час від початку платного строку до Граничного моменту оплати Клієнтові нараховується **Неоплачене використання** — лише за Послуги понад оплачені, окремо за кожною Послугою:

`Неоплачене_використання = Σ max(0, кількість_замовлена − кількість_оплачена) × місячний_тариф / 730 × години`,

де **кількість замовлена** — кількість одиниць Послуги в неоплаченому замовленні; **кількість оплачена** — кількість одиниць тієї самої Послуги в оплаченій конфігурації, що діяла в ці години (нуль — для годин, коли оплаченої конфігурації не було); **місячний тариф** — ціна одиниці Послуги за місяць **без річної знижки** за Тарифами, чинними на дату виставлення Рахунка; **730** — середня кількість годин у місяці (8760 / 12). Неоплачене використання обчислюється в EUR-еквіваленті й округлюється до 0,01 EUR;

д) Неоплачене використання окремим рядком включається в будь-який наступний Рахунок Виконавця в межах Облікового запису — на продовження, реконфігурацію або нове замовлення — і окремо до оплати не пред'являється. Якщо до видалення даних за п. 14.5 Клієнт не замовляє Послуг, вимога щодо Неоплаченого використання припиняється;

е) оплата вважається здійсненою в день зарахування коштів на рахунок Виконавця за банківською випискою, незалежно від дня їх обробки Виконавцем. Якщо кошти зараховано не пізніше дня Граничного моменту оплати, а скасування за п. (г) вже відбулося, Виконавець відновлює замовлення з первісним початком платного строку, Неоплачене використання анулюється, а кінцева дата (п. 3.4) переноситься на тривалість часу від Граничного моменту оплати до відновлення. Якщо кошти зараховано пізніше, але в строк

дії Рахунка за п. (б), Виконавець відновлює замовлення з первісним початком платного строку без перенесення кінцевої дати, а Неоплачене використання анулюється. Кошти, зараховані після закінчення строку дії Рахунка або після того, як Клієнт оформив інше замовлення, є Авансом (п. 1.24);

є) якщо до Граничного моменту оплати Клієнт замовляє іншу конфігурацію, неоплачене замовлення скасовується, а Рахунок на нього втрачає чинність. До Рахунка на нове замовлення включається вартість використаного часу скасованого замовлення — окремо за кожною Послугою: `max(0, кількість_замовлена − кількість_оплачена) × ціна_одиниці × використані_години / години_строку`, де **ціна одиниці** — ціна одиниці Послуги за Рахунком скасованого замовлення (з річною знижкою, якщо вона в ньому застосована), **використані години** — від початку платного строку скасованого замовлення до моменту реконфігурації за новим замовленням, **години строку** — кількість годин замовленого строку скасованого замовлення;

ж) Виконавець повідомляє Клієнта електронною поштою Користувачів з рівнем доступу «Власник» і «Адміністратор» та в Особистому кабінеті: в момент активації — про Граничний момент оплати й наслідки неоплати, зокрема про нарахування Неоплаченого використання без річної знижки; за 3 (три) дні й за 1 (один) день до Граничного моменту оплати — про суму Неоплаченого використання на дату повідомлення; у Граничний момент оплати — про скасування замовлення і суму Неоплаченого використання; при відновленні за п. (е) — про відновлення.

3.3.2. Заплановане замовлення. Клієнт може замовити Послуги або реконфігурацію з дати старту в майбутньому (**Заплановане замовлення**). Стартом Запланованого замовлення є, за вибором Клієнта, 00:00 обраної дати або кінцева дата чинної конфігурації (п. 3.4). Перерва в наданні Послуг не допускається: якщо в Обліковому записі діє конфігурація, старт не може бути пізніше її кінцевої дати, а в періодах за п. 14.6 Заплановане замовлення не оформлюється — Клієнт замовляє реконфігурацію за п. 3.5(ґ). Клієнт, у якого чинної конфігурації немає, обирає дату старту без цього обмеження.

а) Оплачене Заплановане замовлення активується в момент старту. До старту сплачені за нього кошти є Авансом (п. 1.24).

б) Якщо до старту Заплановане замовлення не оплачене, воно активується в момент старту до оплати, якщо Виконавець погодився на прохання Клієнта за п. 3.3.1, а інакше — після оплати за п. 3.3, і тоді платний строк рахується від моменту такої активації (крім випадку п. (г)).

в) Одночасно може існувати лише одне Заплановане замовлення. Нове Заплановане замовлення або скасування Клієнтом до старту скасовує попереднє Заплановане замовлення; сплачене за скасоване замовлення залишається Авансом.

г) Заплановане замовлення зі стартом у кінцеву дату продовжує Послуги без перерви в новій конфігурації або з новою періодичністю. Попередня конфігурація в такому разі використана повністю: невикористаного залишку немає, а перерахунок за п. 3.6.1(б) при переході з річного на місячний Розрахунковий період не застосовується. Платний строк нової конфігурації починається в кінцеву дату; якщо замовлення оплачено після неї, застосовується п. 14.6, а платний строк так само відраховується від кінцевої дати (п. 14.6(г)).

Наприклад, якщо річний строк закінчується 10.01.2027 о 13:00, Заплановане замовлення місячної періодичності зі стартом у кінцеву дату діє з 10.01.2027 13:00 до 10.02.2027 13:00, а річна знижка за минулий рік зберігається.

3.4. Єдина кінцева дата. Усі активні Послуги в межах Облікового запису Клієнта мають **єдину кінцеву дату** — момент, що настає через обраний термін (1 місяць або 12 місяців) після початку платного строку о тій самій годині (наприклад, для місячного терміну з 01.09 15:00 кінцевою датою є 01.10 15:00); якщо відповідного числа в останньому місяці немає, кінцевою датою є остання доба цього місяця о тій самій годині. Склад, обсяг і періодичність Послуг змінюються лише реконфігурацією за п. 3.5, яка встановлює нову єдину кінцеву дату для всіх Послуг.

3.5. Реконфігурація Послуг. Клієнт у будь-який момент оплаченого Розрахункового періоду може замовити в Особистому кабінеті або через звернення до Виконавця **нову цільову конфігурацію Послуг** (далі — «**реконфігурація**»): кількість Іменних, Конкурентних і Технічних доступів, пакет додаткового Обсягу сховища та кількість Офлайн-пристроїв. Будь-яка Послуга при цьому може зрости, зменшитися або зникнути; за бажанням Клієнт обирає й іншу періодичність (1 місяць або 12 місяців).

а) **Вартість реконфігурації** = вартість нової конфігурації за повний обраний термін за Тарифами, чинними на дату виставлення Рахунка, − невикористаний залишок оплачених Послуг (п. 3.6.1) − наявні Сервіс-кредити (п. 3.6.2). Аванс вартості реконфігурації не зменшує і зараховується в оплату Рахунка на неї (п. 3.6.3).

б) **Моментом реконфігурації** є момент, на який розраховано Рахунок або Підтвердження замовлення (п. 3.6.4): початок першої повної години після оформлення замовлення, а для Запланованого замовлення — його старт (п. 3.3.2). Невикористаний залишок обчислюється на момент реконфігурації. Реконфігурація набирає чинності після оплати Рахунка (п. 3.3), а якщо Рахунок не виставляється, — за п. 3.6.4; до цього Послуги надаються в попередній конфігурації. Якщо Рахунок не оплачено у строк його дії, встановлений Офертою ринку, реконфігурація не відбувається, а Послуги й далі надаються в попередній конфігурації. Для реконфігурації, активованої до оплати, моментом реконфігурації є початок її платного строку, а строк дії Рахунка на неї і наслідки неоплати визначаються п. 3.3.1.

в) Реконфігурація **завжди встановлює новий термін дії всіх Послуг** — обраний термін від початку платного строку нової конфігурації (п. 3.3) з єдиною кінцевою датою (п. 3.4). Одиниці, яких немає в новій конфігурації, припиняють надаватися, а додані надаються з моменту набрання реконфігурацією чинності.

г) Будь-яке замовлення Послуг і нова конфігурація мають містити хоча б один Користувацький доступ (п. 1.31); базовий Обсяг сховища і базовий Технічний доступ (п. 3.1) зберігаються завжди. Повна відмова від Послуг не є реконфігурацією: Клієнт просто не продовжує Послуги (п. 14.3).

ґ) Реконфігурація можлива й після кінцевої дати — протягом періодів за п. 14.6(а) — (в) і строку зберігання даних за п. 14.5. У такому разі невикористаного залишку немає, а до вартості реконфігурації додається **вартість простроченого періоду** — від кінцевої дати до моменту реконфігурації: вартість попередньої конфігурації за попередньою періодичністю

за чинними Тарифами × кількість годин простроченого періоду / кількість годин Розрахункового періоду, що розпочався б у кінцеву дату. Якщо редакція Договору змінилася, Клієнт повторно вчиняє Акцепт чинної редакції.

3.6. Невикористаний залишок. Сервіс-кредит. Аванс. Повернення коштів, сплачених за активовані Послуги, у грошовій формі **не здійснюється** в жодному випадку. Невикористаний залишок оплачених Послуг зараховується у вартість реконфігурації, а його надлишок над вартістю нової конфігурації нараховується Клієнту **Сервіс-кредитом** (п. 1.15). Аванс (п. 1.24) повертається в порядку п. 3.6.3.

3.6.1. Розрахунок невикористаного залишку. Залишок обчислюється на момент реконфігурації (п. 3.5(б)) окремо для кожної оплаченої одиниці Послуги за годинами. **Сплачене за одиницю** — EUR-еквівалент сплаченої за неї суми за курсом, застосованим відповідно до Оферти ринку в Рахунку, яким Клієнт оплатив цю одиницю; для суми, сплаченої в EUR, — сама ця сума; для одиниці, замовленої без Рахунка (п. 3.6.4), — її EUR-вартість, зазначена в Підтвердженні замовлення.

а) Якщо періодичність не змінюється або змінюється з місячної на річну:

`залишок_одиниці = сплачене_за_одиницю × невикористані_години / години_оплаченого_строку`,

де **години оплаченого строку** — від початку платного строку одиниці до кінцевої дати, а **невикористані години** — від моменту реконфігурації до кінцевої дати.

б) При **переході з річного на місячний** Розрахунковий період використаний час перераховується за **місячним тарифом без річної знижки** за Тарифами, чинними на дату оплати одиниці:

`використане = місячний_тариф × використані_години / 730`, `залишок_одиниці = сплачене_за_одиницю − використане`, але не менше нуля,

де **використані години** — від початку платного строку одиниці до моменту реконфігурації, а **730** — середня кількість годин у місяці (8760 / 12). Таким чином, Клієнт **втрачає річну знижку за використаний час**.

в) Залишок одиниці округлюється до 0,01 EUR; загальний залишок — сума за всіма одиницями.

г) Загальний залишок зараховується окремим рядком Рахунка на реконфігурацію або Підтвердження замовлення (п. 3.6.4), але не більше ніж вартість нової конфігурації (та простроченого періоду за п. 3.5(ґ)).

3.6.2. Сервіс-кредит з надлишку залишку.

а) Якщо загальний залишок більший за вартість нової конфігурації, Рахунок на реконфігурацію не виставляється (п. 3.6.4), а **надлишок нараховується Сервіс-кредитом** в EUR-еквіваленті в момент набрання реконфігурацією чинності.

б) Сервіс-кредит **застосовується автоматично** в першу чергу до будь-якого наступного Рахунка Виконавця в межах того самого Облікового запису Клієнта — на реконфігурацію, продовження строку Послуг, нове замовлення або іншу Послугу за чинними Тарифами; першими застосовуються Сервіс-кредити з найближчим строком закінчення. Сервіс-

кредит зменшує суму Рахунка, а Аванс зараховується в оплату вже зменшеної суми (п. 3.6.3). Еквівалент частини Сервіс-кредиту у валюті конкретного Рахунка визначається за курсом, установленим Офертою ринку для цього рахунка, на дату його виставлення.

в) Сервіс-кредит за цим пунктом діє **12 (дванадцять) місяців з дня нарахування**; незастосована після закінчення цього строку частина **анулюється** без права на повернення в грошовій формі.

г) При недостатності Сервіс-кредиту для покриття чергового рахунка Клієнт оплачує різницю в загальному порядку (Розділ IV цих Загальних умов і Оферта ринку).

ґ) Сервіс-кредит не нараховує процентів, не може бути виплачений у грошовій формі та не може бути переданий третій особі.

3.6.3. Аванс. Аванс не має строку дії, суми Рахунка не зменшує і автоматично зараховується в оплату наступного Рахунка Виконавця в межах Облікового запису — у розмірі суми до сплати за ним, але не більше за наявний Аванс. Якщо Авансу достатньо для оплати всієї суми Рахунка, Рахунок вважається оплаченим у момент його виставлення; інакше Клієнт доплачує різницю в загальному порядку. На письмову вимогу Клієнта, надіслану на support@wms.com.ua, Виконавець протягом 10 (десяти) банківських днів повертає Аванс або його незараховану частину на рахунок, з якого надійшла оплата, у валюті оплати; банківські комісії за повернення сплачує Клієнт. Еквівалент Авансу у валюті конкретного Рахунка визначається за курсом, установленим Офертою ринку для цього Рахунка, на дату його виставлення. Кошти, зараховані в оплату Рахунка, Авансом бути перестають.

3.6.4. Замовлення без Рахунка. Якщо після зарахування невикористаного залишку (п. 3.6.1) і Сервіс-кредитів (п. 3.6.2) сума до сплати за замовленням або реконфігурацією дорівнює нулю, Рахунок не виставляється, а замовлення чи реконфігурація вважаються оплаченими. Таке замовлення активується, а його платний строк починається в момент, з якого він почався б у разі оплати Рахунка в момент оформлення замовлення: для реконфігурації — у момент реконфігурації (п. 3.5(б)), для нового замовлення — з початку першої повної години після його оформлення, для Запланованого замовлення — у момент старту (п. 3.3.2), для поновлення доступу за п. 14.6(г) — з кінцевої дати попереднього оплаченого Розрахункового періоду. Тарифи, курс і еквіваленти, які за цими Загальними умовами та Офертою ринку визначаються на дату Рахунка, для такого замовлення визначаються на дату його оформлення. Зарахування Сервіс-кредитів у вартість такого замовлення має ті самі наслідки, що й зарахування в Рахунок: зарахована частина Сервіс-кредиту вважається застосованою. Для Запланованого замовлення зарахування здійснюється в момент оформлення, а в разі його скасування чи заміни до старту зараховані Сервіс-кредити відновлюються з первісним строком дії. Аванс у таке замовлення не зараховується і залишається Авансом. У день набрання замовленням чинності Виконавець надає Клієнту в Особистому кабінеті й копією на email **Підтвердження замовлення** — електронний документ, що містить його дату, склад Послуг, період їх надання, їх вартість за Тарифами та суми невикористаного залишку й Сервіс-кредитів, якими цю вартість покрито.

Наведені нижче приклади ілюструють лише порядок розрахунку; використані в них ціни та розмір знижки є умовними, а чинні значення визначаються Тарифами.

Приклад 1 (додавання доступів у річній підписці). 01.01.2026 о 10:20 Клієнт оплатив 1 Іменний доступ на 12 місяців за тарифом €15/міс із річною знижкою 10 % (€13,50 × 12 = €162 EUR-еквіваленту); платний строк — з 01.01.2026 11:00, кінцева дата — 01.01.2027 11:00. 30.01.2026 о 14:10 Клієнт замовляє конфігурацію «1 Іменний + 4 Конкурентних» на 12 місяців; момент реконфігурації — 30.01.2026 15:00.

— **Залишок.** Години оплаченого строку: 01.01.2026 11:00 — 01.01.2027 11:00 = 8760; невикористані години: 30.01.2026 15:00 — 01.01.2027 11:00 = 8060. Залишок: €162 × 8060 / 8760 = **€149,05**.

— **Нова конфігурація** на 12 місяців із річною знижкою: 1 × €13,50 × 12 + 4 × €22,50 × 12 = €162 + €1 080 = €1 242.

— **До сплати: €1 242 − €149,05 = €1 092,95.** Кінцева дата всіх Послуг — 30.01.2027 15:00.

Приклад 2 (зменшення місячної підписки). 01.09.2026 о 08:40 Клієнт оплатив 3 Іменних доступи на 1 місяць за тарифом €15/міс (3 × €15 = €45); платний строк — з 01.09.2026 09:00, кінцева дата — 01.10.2026 09:00. 11.09.2026 о 16:05 Клієнт замовляє конфігурацію «1 Іменний» на 1 місяць; момент реконфігурації — 11.09.2026 17:00.

— **Залишок.** Години оплаченого строку: 01.09 09:00 — 01.10 09:00 = 720; невикористані години: 11.09 17:00 — 01.10 09:00 = 472. Залишок одиниці: €15 × 472 / 720 = €9,83; за 3 одиниці — **€29,49**.

— **Нова конфігурація**: 1 × €15 = €15. Залишок перевищує її вартість, тому Рахунок не виставляється (п. 3.6.4), а надлишок €29,49 − €15 = **€14,49** нараховується Сервіс-кредитом строком до 11.09.2027. Кінцева дата — 11.10.2026 17:00.

Приклад 3 (перехід з річної на місячну підписку). 10.01.2026 о 12:15 Клієнт оплатив 1 Конкурентний доступ на 12 місяців за тарифом €25/міс із річною знижкою 10 % (€22,50 × 12 = €270); платний строк — з 10.01.2026 13:00. 24.02.2026 о 09:30 Клієнт замовляє ту саму конфігурацію з місячною періодичністю; момент реконфігурації — 24.02.2026 10:00.

— **Використане.** Використані години: 10.01.2026 13:00 — 24.02.2026 10:00 = 1077. Використане за місячним тарифом без знижки: €25 × 1077 / 730 = €36,88.

— **Залишок:** €270 − €36,88 = **€233,12**.

— **Нова конфігурація**: 1 × €25 = €25. Рахунок не виставляється (п. 3.6.4), надлишок €233,12 − €25 = **€208,12** нараховується Сервіс-кредитом строком до 24.02.2027. Кінцева дата — 24.03.2026 10:00.

Приклад 4 (активація до оплати без оплати). Клієнт має оплачені до 30.11.2026 «2 Іменних» доступи. Виконавець активує до оплати Заплановане замовлення «2 Іменних + 3 Конкурентних + пакет 50 ГБ» на 12 місяців зі стартом 10.10.2026; платний строк — з 10.10.2026 00:00, Граничний момент оплати — 20.10.2026 24:00. Оплата не надійшла.

— **Скасування.** 21.10.2026 00:00 реконфігурація скасовується, до 30.11.2026 діють оплачені «2 Іменних».

— **Неоплачене використання** за 264 години: 3 Конкурентних понад оплачене × €25 і пакет 50 ГБ × €39 без річної знижки: (3 × €25 + €39) / 730 × 264 = **€41,23** — окремим рядком у наступному Рахунку.

— **Пізня оплата.** Якщо кошти зараховано 20.10.2026, а оброблено 23.10.2026 о 12:00, замовлення відновлюється з платним строком від 10.10.2026 00:00, Неоплачене використання анулюється, а кінцева дата переноситься на 60 годин — з 10.10.2027 00:00 на 12.10.2027 12:00.

3.7. Заборона передачі доступу третім особам. Клієнт не має права передавати, надавати у тимчасове користування, перепродавати доступ до Сервісу третім особам, а також за плату дозволяти третім особам використовувати функціональні можливості Сервісу. Це обмеження **не виключає** можливості ведення Клієнтом обліку в інтересах третіх осіб у межах своєї господарської діяльності, а також використання технічного користувача для інтеграцій Сервісу з власними системами Клієнта.

3.8. Заборона компрометації засобів захисту. Клієнт не вправі здійснювати дії, спрямовані на усунення або зниження ефективності технічних засобів захисту авторських прав, застосованих у Сервісі, в т.ч. зворотну розробку, декомпіляцію, мультиплексування доступу.

3.9. Добросовісне використання інтеграцій. Технічні доступи та програмні інтерфейси Сервісу призначені для інтеграції Сервісу з власними інформаційними системами Клієнта в обсягах, що відповідають звичайній господарській діяльності Клієнта. Виконавець має право встановлювати технічні обмеження інтенсивності автоматизованих звернень до Сервісу (rate limits) і тимчасово обмежувати Технічний доступ, який створює навантаження, що загрожує стабільності Сервісу для інших Клієнтів, з повідомленням Клієнта про причину та умови поновлення.

3.10. Офлайн-режим ТЗД.

3.10.1. Одиниця й квота. Офлайн-режим ТЗД ліцензує пристрій, а не Користувачів. Кількість Офлайн-пристроїв замовляється на Обліковий запис і розподіляється Клієнтом між його Тенантами в Особистому кабінеті; сума розподілених на Тенанти Офлайн-пристроїв не може перевищувати замовлену кількість. Перерозподіл між Тенантами не є реконфігурацією Послуг у розумінні п. 3.5 і здійснюється без додаткової плати. Увімкнути Офлайн-режим ТЗД на пристрої понад кількість, розподілену на Тенант, технічно неможливо.

3.10.2. Користувачі на Офлайн-пристрої. На Офлайн-пристрої може працювати будь-яка кількість Користувачів, які мають доступ до закріпленого складу. Їхні сесії на Офлайн-пристрої не є ні іменними, ні конкурентними й не займають ні Користувацьких, ні Технічних доступів — ні під час зв'язку із Сервісом, ні без нього; це не є мультиплексуванням доступу в розумінні п. 3.8. Права Користувачів у Сервісі діють як завжди. Після вимкнення Офлайн-режиму ТЗД, а також на час його призупинення (п. 3.10.9), пристрій працює з доступами за п. 3.1.

3.10.3. Увімкнення. Офлайн-режим ТЗД на пристрої вмикає, вимикає й налаштовує, зокрема встановлює Ліміт тривалості офлайну, Користувач Тенанта з правами адміністратора в Сервісі.

3.10.4. Звільнення Офлайн-пристрою. Пристрій, на якому Офлайн-режим ТЗД вимкнено, а також відкликаний, заблокований, загублений чи перевстановлений пристрій зараховується до розподіленої на Тенант кількості Офлайн-пристроїв, доки не підтвердить Сервісу стирання локальної копії даних або доки не спливе Ліміт тривалості офлайну,

отриманий ним під час останнього зв'язку із Сервісом (не більше 3 (трьох) днів). Дострокового звільнення не передбачено: Виконавець не може переконатися, що пристрій без зв'язку не працює. Перевстановлений застосунок є новим пристроєм.

3.10.5. Обмежений функціонал. На Офлайн-пристрої без зв'язку із Сервісом доступна лише частина операцій Сервісу і лише щодо закріпленого складу; зміна закріпленого складу можлива лише за наявності зв'язку. Перелік операцій, доступних без зв'язку, наводиться в документації Сервісу. Офлайн-режим ТЗД доступний лише в застосунку NUS WMS для Android. Виконавець не гарантує, що без зв'язку із Сервісом доступна вся функціональність, яка доступна за наявності зв'язку, або що операції без зв'язку виконуються так само, як за наявності зв'язку.

3.10.6. Ліміт тривалості офлайну. Ліміт тривалості офлайну встановлюється для кожного Офлайн-пристрою в межах системного максимуму — 3 (три) дні. Після його спливу нові операції на пристрої блокуються до відновлення зв'язку із Сервісом; передача вже введених операцій до Сервісу не обмежується.

3.10.7. Операції, введені без зв'язку. Робота без зв'язку із Сервісом несе ризик створення даних, які не відповідають стану обліку в Сервісі: поки Офлайн-пристрій без зв'язку, він не бачить змін, внесених у Сервісі й на інших пристроях, тож введені на ньому операції можуть дублювати інші операції чи суперечити їм, утворювати від'ємні залишки чи інші невідповідності. Клієнт приймає цей ризик, вмикаючи Офлайн-режим ТЗД. Операція, введена на Офлайн-пристрої без зв'язку із Сервісом, вважається такою, що відбулася. Сервіс проводить її після передачі, навіть якщо вона суперечить змінам, внесеним у Сервісі, поки пристрій був без зв'язку, зокрема якщо вона утворює від'ємний залишок; у такому разі Сервіс реєструє розбіжність для розгляду Клієнтом. Операцію, яку провести неможливо, Сервіс відкладає для розгляду Клієнтом. Клієнт відповідає за достовірність операцій, введених на Офлайн-пристроях, і за врегулювання розбіжностей.

3.10.8. Неперенесені операції. Операції, не передані з Офлайн-пристрою до Сервісу, втрачаються, якщо пристрій загублено чи пошкоджено, застосунок видалено чи перевстановлено, пристрій відкликано або заблоковано (від такого пристрою Сервіс не приймає даних, а пристрій стирає локальну копію даних), або Тенант видалено.

3.10.9. Зменшення кількості й обмеження Тенанта. Якщо кількість Офлайн-пристроїв, розподілених на Тенант, зменшено (реконфігурацією чи перерозподілом) нижче кількості зайнятих, з набранням зміною чинності Офлайн-режим ТЗД вимикається на пристроях Тенанта, на яких його було ввімкнено останнім. Коли Тенант переходить у режим лише читання або блокується, Офлайн-режим ТЗД на його пристроях призупиняється — пристрій передає введені операції до Сервісу і стирає локальну копію даних — і поновлюється, щойно Тенант знову активний; розподілена на Тенант кількість Офлайн-пристроїв при цьому зберігається.

IV. Тарифи. Порядок розрахунків

4.1. Чинні тарифи на Послуги визначені у документі **«Тарифи NUS WMS»**, що публікується за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/pricing із зазначенням версії та дати набрання чинності. «Тарифи NUS WMS» є невід'ємним додатком до цього Договору.

4.2. Ціни у «Тарифах NUS WMS» виражені в **євро (EUR)**. Валюта розрахунків, курс перерахунку й порядок оплати визначаються Офертою відповідного ринку. Виконавець не є платником ПДВ; ціни ПДВ не містять.

4.3. Зміна складу, обсягу або періодичності Послуг здійснюється реконфігурацією в порядку пп. 3.4 — 3.6. Невикористаний залишок оплачених Послуг у грошовій формі не повертається, а зараховується у вартість реконфігурації або нараховується Сервіс-кредитом (п. 3.6); Аванс повертається в порядку п. 3.6.3.

4.4. Виконавець має право змінювати «Тарифи NUS WMS» у порядку, передбаченому Розділом XIII (повідомлення за 14 календарних днів). **Нові тарифи застосовуються виключно до Послуг, замовлених після набрання ними чинності.** Вже оплачені Послуги до закінчення оплаченого періоду надаються за тарифами, чинними на момент оплати.

V. Тріал та Демо-середовище

5.1. Виконавець може надавати **Тріал** (обмежений у часі та обсязі безоплатний доступ до Сервісу) і доступ до **Демо-середовища** на умовах окремого документа **«Умови тріалу та демо-середовища NUS WMS»**, що публікується за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/trial-terms та має власну версію й дату набрання чинності.

5.2. Приєднання до Тріалу та/або використання Демо-середовища є окремим правочином і **не означає укладення цього Договору** на платні Послуги. Окремі положення цього Договору застосовуються до Тріалу лише в обсязі, передбаченому Умовами тріалу.

5.3. Виконавець має право змінювати Умови тріалу в односторонньому порядку без зміни цього Договору, з повідомленням на сторінці Умов тріалу за 7 (сім) календарних днів до набрання чинності.

VI. SLA. Доступність Сервісу

6.1. Гарантований аптайм Сервісу — **99,5 % (дев'яносто дев'ять цілих п'ять десятих відсотка)** для кожного Облікового запису в межах календарного місяця (що відповідає допустимому простою близько 3 годин 38 хвилин на місяць). Календарний місяць для розрахунку аптайму визначається за всесвітнім координованим часом (UTC), однаково для всіх Клієнтів.

6.2. Розрахунок аптайму виконується щомісяця окремо для кожного Облікового запису на підставі синтетичного моніторингу Виконавця — автоматичних перевірок доступності компонентів Сервісу, через які обслуговуються Тенанти цього Облікового запису, що здійснюються щохвилини з кількох географічних регіонів. Хвилина, протягом якої недоступний хоча б один Тенант Облікового запису, є хвилиною простою Облікового запису. До розрахунку включаються лише хвилини, протягом яких Клієнтові надаються оплачені Послуги; не враховуються Тріал, Пільговий період, час до оплати замовлення, активованого за п. 3.3.1, режим лише читання та блокування за п. 14.6, а також режим лише читання за п. 3.2.2. Тенант, видалений Клієнтом (п. 2.7), не враховується з моменту видалення, а в разі його відновлення — знову враховується з моменту відновлення. Виключення з розрахунку простою: а) планові технічні роботи, проведені згідно з п. 6.4, а

для Тенантів типу TEST і DEV — оновлення та планові роботи згідно з п. 6.2.1(б); б) обставини непереборної сили (Розділ XII); в) недоступність, спричинена діями Клієнта або Користувачів Клієнта; г) недоступність мережі Інтернет, провайдера зв'язку Клієнта чи інших третіх осіб поза контролем Виконавця; Субпроцесори Виконавця (п. 10.7) для цілей цього підпункту третіми особами не вважаються; ґ) перерви через атаки чи інциденти безпеки, не спричинені порушенням Виконавцем зобов'язань з безпеки даних.

6.2.1. Застосування SLA за Типом Тенанта (п. 1.20): а) на Тенанти типу **DEMO** гарантований аптайм не поширюється: їхня недоступність не є простоєм Облікового запису; б) для Тенантів типу **TEST** і **DEV** оновлення Сервісу та планові технічні роботи не є простоєм і проводяться без попереднього повідомлення та без обмеження тривалості за п. 6.4; інша недоступність таких Тенантів є простоєм; в) для Тенантів типу **PROD** планові технічні роботи проводяться в порядку п. 6.4; інша недоступність є простоєм.

6.3. Сервіс-кредити за недотримання SLA. У разі недосягнення гарантованого аптайму Виконавець нараховує Клієнту **Сервіс-кредит** (п. 1.15), розмір якого обчислюється так:

- за кожні 0,1 % фактичного аптайму нижче гарантованого — 1 % від вартості Послуг за відповідний місяць; кожні неповні 0,1 % округлюються вгору (наприклад, при аптаймі 99,45 % Сервіс-кредит становить 1 %, при аптаймі 99,38 % — 2 %);
- максимальний розмір Сервіс-кредиту за один місяць не перевищує **50 % місячної вартості Послуг**.

Сервіс-кредит за цим пунктом нараховується автоматично на підставі затвердженого місячного звіту (п. 6.5) і застосовується до наступних Рахунків Виконавця в межах Облікового запису Клієнта. Сервіс-кредит за цим пунктом діє **12 (дванадцять) місяців з дня нарахування**; невикористана після закінчення цього строку частина анулюється. Сервіс-кредит **є єдиним та виключним засобом правового захисту Клієнта** в зв'язку з недотриманням SLA.

6.4. Планові роботи щодо Тенантів типу PROD. Виконавець має право проводити планові технічні роботи, що можуть спричинити недоступність Тенанта типу PROD: а) у Вікні обслуговування Тенанта (п. 1.21) в оголошену дату; або б) в єдиному оголошеному інтервалі часу — для робіт на спільних ресурсах, які неможливо провести у Вікнах обслуговування окремих Тенантів.

Виконавець повідомляє про планові роботи **не менш ніж за 5 (п'ять) календарних днів** до їх початку листом на email Користувачів, які мають права адміністратора відповідного Тенанта, та банером у Сервісі, із зазначенням дати, інтервалу часу та обсягу робіт. Сукупна тривалість планових робіт, що виключаються з розрахунку простою, не перевищує **1 % часу календарного місяця** для Облікового запису; понад цю межу, а також у разі недотримання строку повідомлення, недоступність є простоєм.

6.5. Статус Сервісу та місячний звіт. Виконавець публікує поточний стан Сервісу, інциденти та оголошені планові роботи на публічній сторінці статусу за адресою https://status.wms.com.ua. Місячний звіт про аптайм Облікового запису формується автоматично після закінчення календарного місяця і затверджується Виконавцем **не пізніше 23:59 (UTC) 5-го числа** наступного місяця; звіт доступний Клієнтові в розділі «SLA»

Особистого кабінету. Виявлена після затвердження помилка в розрахунку виправляється новою ревізією звіту, на підставі якої Виконавець донараховує Сервіс-кредит або коригує раніше нарахований.

VII. Права та обов'язки Сторін

7.1. Клієнт має право: а) отримувати Послуги в обсязі та якості, передбачених цим Договором; б) у будь-який час змінювати обсяг замовлених Послуг у порядку, передбаченому Розділом III; в) у разі незгоди із запропонованими Виконавцем змінами Договору розірвати Договір у порядку Розділу XIII; г) отримувати технічну підтримку Виконавця в робочі дні з 09:00 до 18:00 за київським часом через email support@wms.com.ua; ґ) у будь-який момент ініціювати перехід до іншого постачальника, на власну інфраструктуру або отримання й видалення даних у порядку п. 14.7.

7.2. Клієнт зобов'язаний: а) сплачувати вартість Послуг у порядку та строки, передбачені Договором та чинними Тарифами; б) забезпечувати конфіденційність облікових даних своїх та Користувачів; в) надавати достовірну реєстраційну інформацію та підтримувати її в актуальному стані; г) не вчиняти дій, заборонених пп. 3.7, 3.8 Договору; ґ) самостійно відслідковувати чинну редакцію Договору та додатків на сторінках, зазначених у Преамбулі та Розділі I (рекомендована періодичність — не рідше 1 разу на місяць).

7.3. Виконавець має право: а) в односторонньому порядку змінювати умови Договору та Тарифів у порядку, передбаченому Розділом XIII; б) після закінчення оплаченого Розрахункового періоду без продовження — обмежувати та припиняти надання Послуг у порядку та строки, передбачені пп. 14.5 — 14.6, крім перехідного періоду за п. 14.7(б); в) у разі систематичного грубого порушення Клієнтом умов Договору (зокрема пп. 3.7, 3.8) — розірвати Договір в односторонньому порядку з повідомленням за 10 календарних днів; г) проводити оновлення та планові технічні роботи в порядку пп. 6.2.1 і 6.4; ґ) залучати Субпроцесорів у порядку п. 10.7 для виконання своїх зобов'язань.

7.4. Виконавець зобов'язаний: а) активувати замовлені Послуги у строк п. 3.3 та забезпечувати їх доступність відповідно до Розділу VI; б) повідомляти Клієнта про зміни Договору, Тарифів, Умов тріалу та Перелік субпроцесорів у строки, передбачені відповідними розділами; в) надавати Рахунки та закриваючі документи в порядку Оферти ринку; г) виконувати обов'язки щодо обробки персональних даних, передбачені Розділом X.

VIII. Інтелектуальна власність. Ліцензія

8.1. Усі майнові права інтелектуальної власності на Сервіс NUS WMS (програмний код, дизайн, бази даних структури, документація, торговельні марки) належать Виконавцю.

8.2. За цим Договором Клієнту надається **невиключне, обмежене за часом дії Договору, без права субліцензування** право використання функціональних можливостей Сервісу шляхом доступу через мережу Інтернет у межах замовленого обсягу Послуг та виключно для власних потреб господарської діяльності Клієнта. У тих самих межах Клієнт і його Користувачі мають право встановлювати й використовувати застосунки на пристроях

Користувачів протягом строку дії Договору, разом з оновленнями, які випускає Виконавець. Умови магазину застосунків, з якого застосунок встановлено (App Store, Google Play), застосовуються додатково до цього Договору; Apple Inc. і Google LLC не є сторонами Договору й не несуть відповідальності за Сервіс, його підтримку чи виконання цього Договору.

8.3. Клієнту забороняється: а) копіювати, модифікувати, декомпілювати, дизасемблювати програмний код Сервісу, зокрема застосунків; б) обходити технічні засоби захисту Сервісу та застосунків; в) надавати доступ до Сервісу третім особам поза винятками п. 3.7; г) використовувати Сервіс для розробки конкуруючих продуктів або для бенчмаркингу з оприлюдненням результатів без згоди Виконавця.

8.4. Дані Тенанта є **власністю Клієнта**. Виконавець не претендує на права інтелектуальної власності щодо даних, які Клієнт вносить до Сервісу. Доступ Клієнта до своїх даних здійснюється через функціональні можливості Сервісу протягом строку дії Договору та в порядку, передбаченому пп. 14.5 — 14.6. Функції самостійного вивантаження (експорту) баз даних Тенантів Сервіс не надає; вміст даних Тенантів Клієнт може отримати на запит у порядку п. 10.11. Структура баз даних і програмний код Сервісу є об'єктами прав інтелектуальної власності Виконавця; вони, як і Резервні копії, Клієнту не передаються, крім переліку таблиць і полів у складі повернення за п. 10.11 та їх опису на сторінці «Формат вивантаження даних» Особистого кабінету, які не передають Клієнту прав на структуру баз даних.

8.5. Сервіс надається на умовах «**як є**» (as is) згідно з частиною 2 статті 433 ЦК. Виконавець не гарантує, що Сервіс задовольнить усі специфічні очікування Клієнта або міститиме всі потрібні Клієнту функції; зобов'язання Виконавця обмежуються наданням Сервісу у тому функціональному обсязі, в якому він існує на момент Акцепту, з урахуванням оновлень, що випускає Виконавець.

IX. Конфіденційність

9.1. Сторони зобов'язуються не розголошувати третім особам та не використовувати з метою, не пов'язаною з виконанням Договору, **Конфіденційну інформацію**, отриману в межах виконання цього Договору. Конфіденційною інформацією є будь-яка непублічна інформація комерційного, технічного, фінансового або іншого характеру, передана однією Стороною іншій.

9.2. Не вважається Конфіденційною інформація, яка: а) на момент розкриття була загальнодоступною; б) стала загальнодоступною після розкриття не з вини Сторони, що отримала; в) була правомірно отримана від третьої особи без обов'язку конфіденційності; г) розкрита з письмової згоди іншої Сторони; ґ) розкрита на вимогу компетентного державного органу в порядку, передбаченому законом, з негайним повідомленням іншої Сторони (де таке повідомлення не заборонено законом).

9.3. Обов'язок збереження Конфіденційної інформації діє протягом строку Договору і **3 (трьох) років після його припинення**.

9.4. Використання назви та логотипа Клієнта в маркетингових цілях Виконавця. Клієнт надає Виконавцю **невиключне, відкличне право** використовувати своє комерційне найменування та логотип виключно для розміщення у списку клієнтів Виконавця на офіційному веб-сайті, у комерційних презентаціях і тендерних пропозиціях. Будь-яке інше маркетингове використання (цитати, кейс-стаді, прес-релізи, інформація про обсяги впровадження тощо) здійснюється **виключно за окремою письмовою згодою Клієнта** для кожного випадку.

Клієнт може **в будь-який момент відкликати** надану згоду шляхом надсилання повідомлення на email Виконавця support@wms.com.ua; Виконавець вилучає згадки про Клієнта зі своїх матеріалів протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з моменту отримання такого повідомлення.

X. Обробка персональних даних

10.1. Правова основа. Сторони обробляють персональні дані відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» (ЗУ ПЗПД), Конвенції Ради Європи 108+ та, у випадках, коли застосовується, Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR). Якщо Оферта ринку містить угоду про обробку даних, ця угода доповнює цей Розділ і в питаннях, які вона регулює, має перевагу над ним.

10.2. Ролі Сторін.

- **Клієнт є Володільцем (контролером)** персональних даних своїх працівників та інших осіб, які отримують доступ до Сервісу через Облікові записи Клієнта (Користувачі), а також персональних даних, які Клієнт самостійно вносить до Тенанта (наприклад, дані контрагентів, водіїв, експедиторів — за наявності таких в обліку Клієнта).
- **Виконавець є Розпорядником (процесором)** зазначених персональних даних — обробляє їх виключно за документованими інструкціями Клієнта і в обсязі, необхідному для надання Послуг, зокрема щодо транскордонної передачі (п. 10.8). Документованими інструкціями Клієнта є цей Договір, налаштування Сервісу, які обирає Клієнт, і письмові вказівки Клієнта в межах Договору. Якщо, на думку Виконавця, інструкція Клієнта порушує законодавство про захист персональних даних, Виконавець негайно повідомляє про це Клієнта і має право не виконувати таку інструкцію до її зміни чи уточнення Клієнтом. Виконавець може обробляти персональні дані без інструкції Клієнта лише тоді, коли цього вимагає законодавство, яке застосовується до Виконавця; у такому разі він повідомляє Клієнта до початку обробки, якщо закон цього не забороняє.
- Клієнт самостійно несе відповідальність за наявність законних підстав обробки персональних даних, які він вносить до Тенанта, в т.ч. за отримання згод суб'єктів даних, де така вимагається.

10.3. Категорії персональних даних, що обробляються Виконавцем як Розпорядником:

а) **дані Користувачів-працівників Клієнта**: прізвище, ім'я, по батькові; посада; службова email-адреса; логін (ідентифікатор); хешований пароль; облікові дані бейджа для входу в застосунок: випадковий ідентифікатор бейджа, а його секрет — лише у вигляді хешу, за яким бейдж розпізнається, і верифікатора — соленого повільного хешу, що обчислюється при видачі бейджа; IP-адреса та user-agent сеансів; журнал дій у Сервісі; дані пристрою, з

якого Користувач працює в застосунку: ідентифікатор пристрою (UUID), платформа й режим роботи застосунку, які застосунок передає з кожним запитом, версія застосунку, а також відкритий ключ пристрою (Ed25519), який передається під час прив'язки пристрою; технічні дані збоїв застосунку (звіти про збої); технічні дані про швидкодію запитів застосунку до Сервісу (тип і адреса запиту без ідентифікаторів записів, тривалість, код відповіді, версія застосунку), які застосунок надсилає вибірково;

б) **дані, які Клієнт самостійно завантажує до Тенанта** — Виконавець не визначає категорії цих даних; Клієнт несе відповідальність за їх правомірність.

10.4. Цілі обробки. Виключно: (а) автентифікація й авторизація Користувачів; (б) надання та підтримка Послуг; (в) ведення журналів дій для розслідування інцидентів; (г) технічна підтримка за зверненням Клієнта; (ґ) виконання вимог законодавства.

10.5. Строки зберігання.

- дані Тенантів — на весь строк дії Договору, включно з періодами обмеженого доступу та блокування за п. 14.6 і 30-денним строком зберігання за п. 14.5, після чого — безповоротне видалення (з урахуванням п. 10.11);
- журнали дій (audit log) — не більше 3 (трьох) років, але не довше строку зберігання даних відповідного Тенанта (п. 10.11);
- Резервні копії — за стандартним циклом ротації протягом строку дії Договору; після безповоротного видалення даних Тенанта його Резервні копії видаляються протягом 7 (семи) календарних днів.

10.6. Технічна ізоляція й безпека. Дані кожного Тенанта зберігаються в окремій базі даних у спільній інформаційній інфраструктурі Сервісу; з боку Клієнта доступ до бази даних Тенанта мають виключно Користувачі відповідного Облікового запису в межах розподілених на цей Тенант доступів або на Офлайн-пристроях (п. 3.10); персонал Виконавця має доступ до даних Тенанта лише в обсязі, необхідному для адміністрування Сервісу й технічної підтримки (пп. 10.4, 10.8). Виконавець застосовує організаційно-технічні заходи безпеки з урахуванням ISO/IEC 27001:2022 (TLS-шифрування трафіку, шифрування БД at-rest, RBAC, багатофакторна автентифікація адміністративного доступу, регулярне резервне копіювання, журналювання й моніторинг доступності інфраструктури). Якщо Оферта ринку містить угоду про обробку даних, детальний опис заходів наведено в ній.

10.7. Субпроцесори. Виконавець залучає третіх осіб (хостинг-провайдер, оператори моніторингу, сервіс звітів про збої застосунків, сервіс надсилання email тощо) — далі «**Субпроцесори**». Актуальний перелік Субпроцесорів з категоріями оброблюваних даних публікується за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/subprocessors. Акцептом Клієнт надає Виконавцю загальний письмовий дозвіл на залучення Субпроцесорів. При додаванні нового Субпроцесора Виконавець повідомляє Клієнта не пізніше ніж за **30 (тридцять) календарних днів** до початку обробки ним даних. Клієнт має право заперечити такий вибір, що дає Сторонам право розірвати Договір без штрафних санкцій. Виконавець покладає на кожного Субпроцесора договором обов'язки щодо захисту персональних даних не нижчі, ніж передбачені цим Розділом, і відповідає перед Клієнтом за виконання Субпроцесором цих обов'язків.

10.8. Місце обробки й транскордонна передача. Виконавець забезпечує зберігання даних на серверах, розташованих **у країнах Європейського Союзу**: дані Тенантів і Облікового запису — у дата-центрах **Google Cloud Platform у регіоні europe-central2 (Польща)**; реквізити та контактні дані Клієнта для обліку Клієнтів і рахунків — у дата-центрах **Hetzner (Німеччина, Фінляндія)**; звіти про збої застосунків — у сервісі **Sentry, регіон EU (Німеччина)**. Виконавець і його персонал перебувають в Україні: адміністрування Сервісу й технічна підтримка, зокрема доступ до даних Тенантів для цілей п. 10.4(б), (г), здійснюються з України. Інша передача персональних даних за межі ЄС / ЄЕЗ, ніж описана в цьому пункті, допускається лише: (а) до Великої Британії та інших країн, щодо яких ухвалено рішення про адекватний рівень захисту; (б) на підставі стандартних договірних положень з відповідним Субпроцесором. Дані аналітики використання застосунків за п. 10.14, які Виконавець обробляє як володілець, передаються Google LLC до **США** на підставі EU-US Data Privacy Framework та стандартних договірних положень Google, а також згоди Користувача; дані Тенантів до США не передаються. Для захисту даних Тенантів від неправомірного доступу органів влади третіх країн Виконавець застосовує заходи за п. 10.6 (шифрування, обмеження доступу персоналу й багатофакторна автентифікація, журналювання) і повідомляє Клієнта про запит органу влади щодо його даних у порядку п. 9.2(ґ); детальний опис заходів наведено в угоді про обробку даних, якщо Оферта ринку її містить.

10.9. Допомога Клієнту. З урахуванням характеру обробки та доступної Виконавцю інформації Виконавець допомагає Клієнту: (а) виконувати запити суб'єктів персональних даних щодо доступу, виправлення, видалення, обмеження обробки, перенесення даних — у розумний строк (до 10 робочих днів) надає технічну підтримку; запити, що надійшли Виконавцю напряму, він не розглядає по суті, а без зайвої затримки переадресовує Клієнту; (б) забезпечувати безпеку обробки й повідомлення про інциденти (пп. 10.6, 10.10); (в) проводити оцінку впливу на захист даних і попередню консультацію з органом нагляду, якщо вони вимагаються, — надає наявну в нього інформацію про обробку й заходи безпеки.

10.10. Інциденти безпеки. У разі виявлення інциденту, що зачіпає персональні дані Клієнта, Виконавець повідомляє Клієнта **без зайвої затримки, але не пізніше ніж протягом 48 (сорока восьми) годин** з моменту виявлення. Повідомлення містить, у міру доступності: характер інциденту, категорії й приблизну кількість суб'єктів даних і записів, контакт Виконавця для зв'язку, ймовірні наслідки, вжиті й запропоновані заходи; відомості, яких ще немає, Виконавець надає поетапно без зайвої затримки. Виконавець співпрацює з Клієнтом у виконанні вимог щодо повідомлення національного органу нагляду.

10.11. Повернення й видалення даних. На вибір Клієнта Виконавець: (а) видаляє дані Тенантів безповоротно у строки та в порядку, передбачені п. 14.5; або (б) до такого видалення повертає Клієнту вміст даних Тенантів. Для повернення Клієнт надсилає запит протягом строку дії Договору або 30-денного строку зберігання за п. 14.5; Виконавець протягом 10 (десяти) робочих днів (у перехідному періоді — 3 (трьох) робочих днів, п. 14.7(б)) безоплатно надає Клієнту записи даних Тенантів одним файлом SQL-вивантаження для PostgreSQL, що містить перелік таблиць з назвами, типами й обов'язковістю полів і первинними ключами; безоплатне повернення протягом строку дії Договору надається один раз, крім повернення в перехідному періоді за п. 14.7(б); на запит, надісланий протягом 30-денного строку зберігання за п. 14.5, повернення надається незалежно від

попереднього. Повернення включає такі категорії даних Тенантів: довідники (зокрема товари, склади, комірки, контрагенти, атрибути), документи з їхніми рядками й фактами виконання, журнали рухів, налаштування й політики Клієнта, Користувачів і групи доступу, журнали дій. Повернення не включає (перелік вичерпний): програмний код Сервісу (зокрема збережені процедури, тригери й представлення баз даних), зв'язки, інші обмеження та індекси баз даних, службові таблиці й матеріалізовані проміжні результати обчислень, що відтворюються з переданих даних, засоби автентифікації (хеші паролів, токени, ключі), а також Резервні копії (п. 8.4). Опис таблиць і полів поточної версії формату вивантаження наведено на сторінці «Формат вивантаження даних» Особистого кабінету. Дані Облікового запису (Рахунки, закриваючі документи, Підтвердження замовлень) Клієнт отримує в Особистому кабінеті. Якщо запит надійшов протягом 30-денного строку зберігання, видалення за п. 14.5 відкладається до надання даних Клієнту. За окремим запитом Клієнта Виконавець надає підтвердження видалення в письмовій формі (додатково до повідомлення за п. 14.5). Положення цього пункту застосовуються також до інших персональних даних, які Виконавець обробляє як Розпорядник за п. 10.3(а), зокрема журналів дій, крім випадків, коли їх зберігання вимагає законодавство, що застосовується до Виконавця.

10.12. Аудит. Виконавець надає Клієнту інформацію, необхідну для підтвердження виконання обов'язків за цим Розділом: відповіді на обґрунтований опитувальник Клієнта, опис заходів безпеки, сертифікати й звіти незалежних аудиторів Субпроцесорів — у розумний строк, не довше 30 (тридцяти) календарних днів. Якщо цієї інформації недостатньо або аудиту вимагає орган нагляду, Клієнт має право провести аудит, зокрема інспекцію, самостійно або через незалежного аудитора, пов'язаного зобов'язанням конфіденційності, за таких умов: не частіше одного разу на рік, крім випадків інциденту, що зачіпає персональні дані Клієнта, вимоги органу нагляду або наявності ознак порушення Виконавцем цього Розділу; письмове повідомлення не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів, а в разі інциденту, вимоги органу нагляду чи наявності ознак порушення Виконавцем цього Розділу — у розумний строк; у робочий час Виконавця, без порушення роботи Сервісу та без доступу до даних інших клієнтів і комерційної таємниці Виконавця. Приміщення Субпроцесорів не інспектуються — щодо них Виконавець надає їхні сертифікати й звіти. Витрати аудиту несе Клієнт.

10.13. Конфіденційність персоналу Виконавця. Виконавець забезпечує, щоб усі особи, яких він уповноважив обробляти персональні дані Клієнта (працівники й залучені ним фізичні особи — підприємці), були зобов'язані до конфіденційності за умовами трудових або цивільно-правових договорів чи підлягали відповідному обов'язку конфіденційності за законом.

10.14. Аналітика використання застосунків. Для покращення Сервісу Виконавець збирає статистику використання застосунків, не пов'язану з іменем, логіном чи адресою електронної пошти Користувача (перегляди екранів, використання функцій, версія застосунку, операційна система, модель пристрою). Щодо цих даних Виконавець діє як **окремий володілець**, а не як Розпорядник за дорученням Клієнта, і обробляє їх відповідно до Політики конфіденційності (https://wms.com.ua/uk/legal/privacy), яка визначає склад даних, їх одержувача і строки зберігання. Аналітика вмикається **лише за згодою Користувача**, наданою в застосунку; Користувач може будь-коли відкликати згоду в

налаштуваннях застосунку, і збір припиняється. **Дані Тенантів до аналітики не передаються.** Відмова від аналітики чи відкликання згоди не обмежує користування Сервісом.

10.15. Дані на Офлайн-пристроях. На Офлайн-пристрої (п. 3.10) зберігається зашифрована копія даних закріпленого складу Тенанта, а також імена, ідентифікатори й верифікатори бейджів і знімок прав Користувачів, які мають доступ до цього складу; секрет бейджа у відкритому вигляді на пристрій не передається. Копія стирається, коли Офлайн-режим ТЗД на пристрої вимикається або призупиняється, а також на команду Сервісу відкликаному чи заблокованому пристрою. Відкликання бейджа чи блокування Користувача пристрій отримує під час наступного зв'язку із Сервісом; без зв'язку нові операції на ньому можливі не довше Ліміту тривалості офлайну. Офлайн-пристрої є обладнанням Клієнта, і Клієнт забезпечує їх фізичну безпеку.

XI. Відповідальність Сторін

11.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

11.2. За прострочення оплати Послуг Клієнт сплачує Виконавцю **пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ**, що діяла в період, за який сплачується пеня, від суми заборгованості за кожен день прострочення. Ця ставка застосовується як договірна незалежно від валюти заборгованості; пеня нараховується у валюті заборгованості.

11.3. За прострочення активації оплачених Послуг Виконавець сплачує Клієнту **пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ** від вартості неактивованих Послуг за кожен день прострочення.

11.4. Обмеження відповідальності Виконавця.

а) Виконавець **не несе відповідальності за непрямі збитки, упущену вигоду, втрату даних з вини Клієнта, репутаційні втрати** Клієнта чи третіх осіб, спричинені використанням або неможливістю використання Сервісу.

б) Загальний розмір прямих збитків Клієнта, які Виконавець може бути зобов'язаний відшкодувати в межах цього Договору, **обмежується сумою Послуг, фактично сплачених Клієнтом за 12 (дванадцять) календарних місяців**, що передують події, яка стала підставою для відповідальності.

в) Сервіс-кредити за п. 6.3 є єдиним та виключним засобом правового захисту Клієнта в зв'язку з недотриманням SLA.

11.5. Виконавець не несе відповідальності за: а) фактичну повноту і достовірність будь-яких даних, які Клієнт або Користувачі вносять до Тенанта; б) збитки, пов'язані з помилками конфігурації Сервісу самим Клієнтом; в) збитки, пов'язані з компрометацією облікових даних з вини Клієнта (зокрема внаслідок передачі логіну/пароля третім особам); г) збитки, спричинені діями третіх осіб у межах їхньої вини, які Виконавець не міг розумно

передбачити чи запобігти; ґ) наслідки операцій, введених на Офлайн-пристроях, зокрема від'ємні залишки й розбіжності (п. 3.10.7); д) втрату операцій, не переданих з Офлайн-пристрою до Сервісу (п. 3.10.8).

11.6. Обмеження відповідальності, передбачені пп. 11.4 — 11.5, **не застосовуються** до випадків умислу або грубої необережності Виконавця, а також до зобов'язань, обмеження за якими не допускається законом.

XII. Форс-мажор

12.1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору Сторони не несуть відповідальності, якщо таке невиконання виникло внаслідок обставин непереборної сили та/або форс-мажорних обставин, які Сторони не могли передбачити та яким не могли запобігти розумними та доступними заходами.

12.2. До обставин непереборної сили та форс-мажорних обставин належать, зокрема, але не виключно: стихійні лиха (повені, пожежі, землетруси, бурі), **військові дії, бойові дії та їх наслідки на території України або в зоні діяльності Сторін**, мобілізаційні заходи, акти органів державної влади та/або місцевого самоврядування, які роблять виконання неможливим, громадські заворушення, страйки, ембарго, кібератаки масштабного характеру, перерви в роботі магістральних мереж електропостачання та зв'язку.

12.3. Не належать до форс-мажору: крадіжки, інші події, яким Сторони могли запобігти доступними заходами; внутрішні організаційні проблеми Сторони.

12.4. Строк виконання зобов'язань пролонгується на період дії обставин непереборної сили та форс-мажорних обставин.

12.5. Підтвердженням дії обставин непереборної сили / форс-мажорних обставин є документ, виданий Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом.

12.6. Якщо невиконання обов'язків, спричинене діями форс-мажору, триватиме понад 30 (тридцять) календарних днів, кожна Сторона має право розірвати Договір в односторонньому порядку, повідомивши про це іншу Сторону не менш ніж за 10 календарних днів.

XIII. Внесення змін до Договору

13.1. Виконавець має право в односторонньому порядку вносити зміни до Оферт ринку, цих Загальних умов, Тарифів, переліку Субпроцесорів. Зміна оформлюється шляхом публікації **нової редакції** документа за відповідним канонічним URL із зазначенням дати набрання чинності.

13.2. Виконавець публікує нову редакцію **не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів** до набрання нею чинності та повідомляє Клієнта: а) на email Клієнта, зазначений у реєстраційних даних; б) банером у Сервісі при першому вході Клієнта після публікації.

13.3. Якщо Клієнт не згоден зі змінами, він має право **розірвати Договір без штрафних санкцій**, надіславши повідомлення на email support@wms.com.ua **до дати набрання змінами чинності**. У такому разі Договір розривається з останнього дня перед датою набрання змінами чинності; Виконавець надає Послуги до цієї дати у попередньому обсязі, повернення коштів за невикористаний період здійснюється пропорційно (як виняток із загального правила про невиданість, оскільки ініціатором зміни є Виконавець).

13.4. Невикористання Клієнтом права на розірвання та продовження використання Сервісу після дати набрання змінами чинності вважається **беззастережним акцептом нової редакції** Договору / Тарифів.

13.5. Архів усіх редакцій Оферт ринку, цих Загальних умов, Тарифів та Умов тріалу з SHA-256 хешами доступний публічно за адресою https://wms.com.ua/uk/legal/archive.

13.6. Строк, передбачений п. 13.2, не застосовується, і нова редакція набирає чинності з дня її публікації або з іншої зазначеної в ній дати, якщо зміни: а) виправляють технічні, редакційні або фактичні помилки й неточності та не змінюють прав і обов'язків Сторін; б) не погіршують становища Клієнта, зокрема знижують ціни, розширюють обсяг Послуг або звужують обсяг оброблюваних даних; в) є обов'язковими відповідно до закону або рішення уповноваженого державного органу — у строк, встановлений таким законом чи рішенням.

Про такі зміни Виконавець повідомляє Клієнта у спосіб, передбачений п. 13.2, не пізніше дня набрання ними чинності, із зазначенням підстави застосування цього пункту. Цей пункт не застосовується до залучення нових Субпроцесорів і заміни Субпроцесорів — для них діє п. 10.7.

13.7. Редакції Загальних умов і Оферт ринку. Кожна Оферта ринку зазначає редакцію цих Загальних умов, яка є її невід'ємною частиною. Нова редакція цих Загальних умов набирає чинності лише разом з новими редакціями Оферт ринку, які її зазначають; порядок пп. 13.2 — 13.6 застосовується до них як до однієї зміни. Нова редакція Оферти ринку може зазначати чинну редакцію цих Загальних умов без їх зміни. Тарифи застосовуються в чинній редакції, і їх зміна не потребує нової редакції Оферти ринку.

XIV. Строк дії та припинення Договору

14.1. Договір вважається укладеним з моменту Акцепту в порядку Оферти ринку та діє **до закінчення останнього оплаченого Розрахункового періоду**, а в разі переходу — до припинення за п. 14.7(ґ), а в частині зобов'язань щодо зберігання, поновлення доступу та видалення даних (пп. 14.5 — 14.6) — до безповоротного видалення даних Тенантів.

14.2. Автоматична пролонгація відсутня; для продовження Послуг Клієнт самостійно ініціює нове замовлення.

14.3. Підстави припинення Договору. а) закінчення оплаченого періоду без продовження впродовж строків, передбачених п. 14.6; б) одностороннє розірвання Виконавцем у випадку п. 7.3(в); в) одностороннє розірвання Клієнтом у випадку незгоди зі змінами (п. 13.3); г) одностороннє розірвання за форс-мажором понад 30 днів (п. 12.6); ґ) за згодою Сторін; д) припинення після переходу за п. 14.7.

14.4. Дострокове припинення з ініціативи Клієнта (поза випадком п. 14.3(в)) не дає права на повернення сплачених коштів, крім Авансу (п. 3.6.3); це стосується й припинення після переходу (п. 14.7(е)).

14.5. Доля даних після припинення. Функції самостійного вивантаження (експорту) баз даних Тенантів Сервіс не надає; доступ Клієнта до своїх даних здійснюється через функціональні можливості Сервісу протягом строку дії Договору та періодів, передбачених п. 14.6, а вміст даних Тенантів Клієнт може отримати на запит у порядку п. 10.11. Після блокування Облікового запису за п. 14.6(в) дані всіх Тенантів Облікового запису зберігаються **30 (тридцять) календарних днів**; протягом цього строку Клієнт може поновити доступ до Сервісу виключно в порядку п. 14.6(г). Після закінчення 30 днів без поновлення бази даних усіх Тенантів Облікового запису **видаляються безповоротно** (з урахуванням п. 10.11) без можливості відновлення, з підтвердженням Клієнту електронною поштою; Резервні копії видаляються протягом 7 (семи) календарних днів після цього. При припиненні Договору з підстав пп. 14.3(б) — (д) 30-денний строк зберігання відраховується з дати припинення Договору.

14.6. Порядок обмеження доступу після закінчення оплаченого періоду. Якщо до кінцевої дати оплаченого Розрахункового періоду (п. 3.4) Клієнт не оплатив продовження Послуг (для замовлення, активованого до оплати, наслідки неоплати визначаються п. 3.3.1(г)):

а) протягом **7 (семи) діб** від кінцевої дати (далі — «**Пільговий період**») Послуги надаються в повному обсязі; Виконавець надсилає Користувачам Облікового запису повідомлення про необхідність оплати;

б) протягом наступних 7 (семи) діб усі Тенанти Облікового запису переводяться в **режим лише читання**: внесення нових та зміна наявних даних блокуються, перегляд даних зберігається;

в) після 14 (чотирнадцяти) діб від кінцевої дати доступ до Облікового запису та всіх його Тенантів **блокується**;

г) поновлення доступу на будь-якому з етапів (а) — (в), а також протягом 30-денного строку зберігання за п. 14.5, здійснюється шляхом оплати Послуг у замовленому обсязі за новий Розрахунковий період, **початок якого відраховується від кінцевої дати попереднього оплаченого Розрахункового періоду** — тобто оплачується і час перебування в Пільговому періоді, режимі лише читання та блокуванні. Якщо редакція Договору змінилася, Клієнт повторно вчиняє Акцепт чинної редакції.

Періоди за пп. (а) — (в) не є простоєм у розумінні Розділу VI і не дають права на Сервіс-кредит.

14.7. Перехід до іншого постачальника. Цей пункт визначає порядок переходу Клієнта до іншого постачальника послуг обробки даних або на власну інфраструктуру Клієнта відповідно до розділу VI Регламенту (ЄС) 2023/2854 (Data Act) і застосовується до всіх Клієнтів.

а) **Запит на перехід.** Клієнт у будь-який момент строку дії Договору може подати запит на перехід до іншого постачальника, на власну інфраструктуру або лише для отримання даних Тенантів та їх видалення (далі — «**Запит на перехід**»). Запит на перехід подає Користувач з рівнем доступу «Власник» або «Адміністратор» Облікового запису в

Особистому кабінеті або листом на support@wms.com.ua. У Запиті на перехід Клієнт зазначає дату початку перехідного періоду — не раніше наступного дня після дня Запиту і не пізніше ніж через 2 (два) місяці від дня Запиту; якщо дату не зазначено, перехідний період починається наступного дня. Запит на перехід можна подати й у періодах за п. 14.6(а) — (в). З дня Запиту на перехід до припинення Договору за п. (ґ) пп. 3.3.1(г) і 14.6(а) — (в) не застосовуються. Подаючи Запит на перехід, Клієнт підтверджує, що ознайомлений з умовами оплати за п. (г).

б) **Перехідний період** триває 30 (тридцять) календарних днів від дати його початку. Протягом перехідного періоду: Послуги надаються в повному обсязі в чинній конфігурації, а пп. 14.6(а) — (в) не застосовуються; повернення даних Тенантів за п. 10.11 надається безоплатно на кожен запит Клієнта протягом 3 (трьох) робочих днів; програмні інтерфейси Сервісу доступні Клієнту через базовий Технічний доступ (п. 3.1); Виконавець добросовісно сприяє переходу та надає Клієнту й обраному ним постачальнику інформацію про порядок переходу, формат даних і його обмеження.

в) **Продовження.** До закінчення перехідного періоду Клієнт може один раз продовжити його на обраний ним строк, повідомивши Виконавця в порядку п. (а).

г) **Оплата.** Плата за перехід, зокрема за повернення даних, не стягується. Перехідний період у межах оплаченого Розрахункового періоду окремо не оплачується. Час перехідного періоду після кінцевої дати (п. 3.4) Клієнт оплачує погодинно за кожною Послугою чинної конфігурації, що оплачується за Тарифами:

`Плата_за_перехідний_період = Σ кількість × місячний_тариф / 730 × години`,

де **кількість** — кількість одиниць Послуги в чинній конфігурації; **місячний тариф** — ціна одиниці Послуги за місяць **без річної знижки** за Тарифами, чинними на дату виставлення Рахунка; **730** — середня кількість годин у місяці (8760 / 12); **години** — від кінцевої дати до припинення Договору за п. (ґ). Сума обчислюється в EUR-еквіваленті й округлюється до 0,01 EUR. Рахунок виставляється після припинення Договору, строк його оплати — 10 (десять) календарних днів; за прострочення оплати нараховується пеня за п. 11.2. Якщо Клієнт згодом знову замовляє Послуги, неоплачена сума включається в його наступний Рахунок.

ґ) **Припинення.** Договір припиняється в кінці перехідного періоду з урахуванням продовження за п. (в) або раніше — з моменту, коли Клієнт повідомив Виконавця в порядку п. (а) про успішне завершення переходу. Виконавець підтверджує припинення Договору листом на email Клієнта.

д) **Вилучення даних.** Протягом 30 (тридцяти) календарних днів після припинення Договору за п. (ґ) доступ до Облікового запису заблоковано, дані Тенантів зберігаються, а повернення даних надається на запит Клієнта в порядку п. 10.11. Після закінчення цього строку дані видаляються в порядку п. 14.5.

е) **Дострокове розірвання.** Якщо Договір припиняється за п. (ґ) до кінцевої дати, невикористаний залишок оплачених Послуг не повертається і Сервіс-кредитом не нараховується, наявні Сервіс-кредити анулюються, а Аванс повертається в порядку п. 3.6.3 (п. 14.4). Неповернення залишку й анулювання Сервіс-кредитів є платою за дострокове розірвання, про яку Клієнт поінформований до укладення Договору (стаття 29(4) Регламенту (ЄС) 2023/2854); інших плат у зв'язку з переходом Виконавець не стягує.

XV. Електронна форма. Доказова база

15.1. Сторони визнають, що цей Договір та всі правочини, що випливають з нього (Акцепт, замовлення, первинні документи — Рахунки, акти, листування), вчиняються в електронній формі і мають однакову юридичну силу з аналогічними правочинами на паперових носіях (статті 5 — 8 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», ст. 11 — 12 ЗУ ПЕК).

15.2. Сторони визнають доказовість електронних записів інформаційно-телекомунікаційної системи Виконавця, зокрема, але не виключно:

- логів Акцепту Договору з реквізитами, переліченими в Оферті ринку;
- журналів дій Користувачів у Сервісі;
- журналів виставлених рахунків та зарахованих платежів;
- журналів сформованих, надісланих та підтверджених первинних документів (Рахунків, актів).

15.3. Кожна редакція Оферти ринку, цих Загальних умов, Тарифів та Умов тріалу публікується разом з її **SHA-256 хешем**, який фіксується в момент Акцепту в журналі акцептів Сервісу та може бути перевірений Клієнтом у будь-який час.

XVI. Прикінцеві положення

16.1. Договір становить повну угоду Сторін з його предмета і скасовує всі попередні угоди, переговори та листування з цього предмета, окрім тих, що прямо включені у Договір як його частина.

16.2. Заголовки розділів використовуються виключно для зручності навігації і не впливають на тлумачення положень Договору.

16.3. Якщо будь-яке положення Договору буде визнане недійсним або таким, що не підлягає виконанню, це не впливає на дійсність решти положень.

16.4. Усі повідомлення в межах Договору, якщо інше прямо не передбачено, надсилаються:

- Виконавцем — на email Клієнта, зазначений у реєстраційних даних;
- Клієнтом — на email Виконавця support@wms.com.ua та/або через інтерфейс Особистого кабінету.

Кінець редакції v2026-11-07.