

# Угода Користувача

Версія v1 · опубліковано: 22.06.2026

sha256: 59ccb8efdd2cb87843cf0025d8864ee93e0f8c6635d052d5ceb0cbbabe2ccdd

---

## 1. Терміни

**LP-CRM** — це програмно-апаратний комплекс (надалі CRM-система), що дозволяє Клієнту самостійно зареєструватися, обробляти Замовлення, відстежувати їх статус і контролювати свій баланс.

**Клієнт** — фізична особа яка реєструється в LP-CRM.

**Власник** — користувач, якого створює LP-CRM при реєстрації в CRM-системі.

**Доступ** — логін і пароль для входу у CRM-кабінет.

**CRM-кабінет** — сукупність даних та налаштувань Власника.

**Додаткові користувачі** — користувачі, яких створює Власник.

**Користувачі** — Власник разом з Додатковими користувачами CRM-системи.

**Активні користувачі** — Власник разом з активними (не деактивованими) користувачами CRM-системи.

**Замовлення** — це сукупність даних під унікальним Ідентифікатором/номером замовлення, у CRM-кабінеті.

**Опрацьоване замовлення** — Замовлення яке було відкрито, відредаговано, в якому є ТТН або статус якого був змінений, вручну чи автоматично.

**Неопрacьоване замовлення** — Замовлення яке не було відкрито, відредаговано, в якому немає ТТН або статус якого не був змінений, вручну чи автоматично.

**Зберігаємі замовлення** — Замовлення які гарантовано зберігаються у CRM-кабінеті Клієнта.

**Баланс** — програмний додаток LP-CRM, що дає можливість Клієнту відстежувати надходження і витрату внесених на особистий рахунок коштів.

**Тариф** — це кількість Активних користувачів та Опрацьованих замовлень які доступні Клієнту у CRM-кабінеті, перелік тарифів розташований у розділі Панель власника CRM-кабінету.

**Тариф Free** — Безкоштовна версія LP-CRM, умови тарифу вказані у розділі Панель власника CRM-кабінету. Присвоюється автоматично після реєстрації CRM-кабінету.

**Платний тариф** — Тариф за який виконується списання з Балансу.

**Поточний тариф** — Тариф який використовує CRM-кабінет.

**Система лояльності** — це сукупність бонусів, які LP-CRM надає Клієнту залежно від тривалості користування платними тарифами LP-CRM, починаючи з моменту першої оплати.

**Розробник** — уповноважені особи, що здійснюють розробку та технічну підтримку CRM-системи LP-CRM. Розробник не є стороною договірних відносин між Клієнтом (Власником, Додатковими користувачами) та його Покупцями.

**Покупець** — фізична особа, персональні дані якої (зокрема прізвище, ім'я, по батькові, номер телефону, адреса доставки) Власник та Додаткові користувачі вносять до CRM-кабінету в процесі оформлення та обробки Замовлень.

## 2. Функції CRM-системи

2.1. LP-CRM система може модифікувати, додавати, прибирати функції CRM-системи без узгодження з Клієнтом.

2.2. LP-CRM система враховує бажання Клієнта щодо вдосконалення CRM-системи, але не гарантує їх виконання.

2.3. LP-CRM система надається "Як є". LP-CRM не несе відповідальності за невідповідність функцій CRM-системи очікуванням Клієнта.

2.4. Перевірку відповідності функцій CRM-системи своїм потребам, Клієнт виконує під час використання тарифу Free.

2.5. CRM-система працює на серверах, якими управляє LP-CRM система.

2.6. Замовлення, що зберігаються в розділі Налаштування - Кошик понад 30 днів, будуть автоматично видалені з CRM-кабінету. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.7. Записи, що зберігаються в розділі Налаштування - Історія понад 60 днів, будуть автоматично видалені з CRM-кабінету. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.8. Записи, що зберігаються в розділі Розсилка - SMS розсилка понад 60 днів, будуть автоматично видалені з CRM-кабінету. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.9. Замовлення кількість яких перевищує 1 мільйон + бонуси за Системою лояльності в CRM-кабінеті, будуть автоматично видалені починаючи з більш старих за датою додавання. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.10. Замовлення кількість яких перевищує Зберігаємі замовлення, будуть автоматично видалені з CRM-кабінету починаючи з більш старих за датою додавання. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.11. Неопрацьовані замовлення, що надійшли понад 30 днів тому, або кількість яких перевищує 10 000, будуть автоматично видалені з CRM-кабінету. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

2.12. При перевищенні ліміту Опрацьованих замовлень за поточним Тарифом доступ до розділу Замовлення CRM-кабінету блокується. Інші функції LP-CRM системи продовжують працювати у штатному режимі і залишаються доступними.

2.13. Лічильник Опрацьованих замовлень обнулюється кожного 1-го числа наступного місяця в 00:00 за київським часом.

### 3. Доступ до CRM-системи

3.1. Доступ до CRM-системи здійснюється через інтернет-браузер – Google Chrome версії 149.0 або вище. В інших браузерах деякі функції CRM-системи можуть бути обмежені. LP-CRM система не несе відповідальності за некоректне відображення або роботу функцій в інших браузерах.

3.2. Власник створює доступ для Додаткових користувачів CRM-системи.

3.3. Власник відповідає за безпечне зберігання доступів користувачів. Власник несе відповідальність за втрату або витік даних, пов'язаних з потраплянням доступів користувачів до сторонніх осіб, включаючи втрату доступу до комп'ютерів користувачів через комп'ютерні віруси або шпигунські програми.

3.4. Під одним Доступом неможливо одночасно користуватися CRM-системою з двох різних пристроїв, оскільки за коректність, правильність роботи та збереження даних користувача, LP-CRM не несе відповідальності.

3.5. Власник може деактивувати додаткових користувачів.

3.6. LP-CRM система та Розробник можуть отримувати доступ до CRM-кабінету Клієнта (з дозволу Клієнта) для:

- 3.6.1. Надання технічної підтримки;
- 3.6.2. Реагування на звернення Користувача;
- 3.6.3. Виправлення помилок в CRM-кабінеті Клієнта.

### 4. Обов'язки LP-CRM

4.1. LP-CRM система забезпечує доступ до Сервісу 24 години на добу сім днів на тиждень 365-366 днів на рік на 99% часу, проте доступ до Сервісу може бути обмеженим у випадку:

- 4.1.1. Аварії серверів.
- 4.1.2. Робіт по модифікації CRM-системи.
- 4.1.3. Настання форс-мажорних обставин.
- 4.1.4. Інших подій, незалежних від LP-CRM системи.

4.2. LP-CRM система буде застосовувати зусилля, щоб роботи, зазначені у п. 4.1.2, відбувалися у нічний час, у вихідні дні або у неробочий час.

4.3. LP-CRM система зобов'язується не передавати дані які зберігаються в CRM-кабінеті, третім особам, крім випадків, прямо передбачених цією Угодою.

### 5. Обов'язки Клієнта

5.1. Клієнт зобов'язується поповнювати Баланс заздалегідь. У разі несплати Клієнтом такої винагороди за даний розрахунковий період, доступ до Сервісу закривається з початку цього розрахункового періоду.

5.2. Клієнт зобов'язується не передавати Доступ Власника третім особам. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки таких дій.

5.3. Клієнт зобов'язується не передавати Вихідний ключ API розташований у розділі Налаштування - Система у CRM-кабінеті третім особам. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки таких дій.

5.4. Клієнт бере на себе повну відповідальність за безпеку даних у CRM-кабінеті створюючи Додаткових користувачів.

5.5. Клієнт надає згоду на обробку та використання його Замовлень, в деперсоналізованому вигляді з метою формування аналітичних показників надійності замовлень, включаючи показник "LP-Rating", на умовах, визначених цією Угодою.

5.6. Власник зобов'язаний ознайомити кожного Додаткового користувача з повним текстом цієї Угоди до надання йому Доступу. Надання Доступу Додатковому користувачу означає, що Власник підтверджує виконання цього обов'язку. Відповідальність за наслідки дій Додаткових користувачів, які не були належним чином ознайомлені з Угодою, покладається виключно на Власника.

## **6. Вартість та порядок розрахунків**

6.1. Вартість користування CRM-системою вказана у розділі Панель власника CRM-кабінету.

6.2. Розрахунковий період – один місяць.

6.3. Вартість користування LP-CRM залежить від обраного Тарифу.

6.4. Кількість Замовлень визначається на перше число Розрахункового періоду.

6.5. Перше число Розрахункового періоду – перше число кожного місяця.

6.6. Форма оплати – передплата.

6.7. Власник може змінити свій Тариф на більш високий протягом Розрахункового періоду, списавши з Балансу різницю між цими двома Тарифами, але не має можливості перейти на менший Тариф. Така можливість виникає лише після закінчення дії Поточного тарифу. Перехід на менший Тариф протягом оплаченого Розрахункового періоду недоступний, оскільки Власник уже здійснив оплату за Поточний тариф та зберігає всі переваги, передбачені цим Тарифом, до завершення його дії.

6.8. Вартість Тарифів може бути змінена LP-CRM системою. Зміна ціни не застосовується до вже оплачених Розрахункових періодів.

6.9. Система лояльності може бути змінена LP-CRM системою.

## **7. Способи оплати**

Клієнт має можливість поповнити свій Баланс на підставі рахунку "WayForPay".

## **8. Припинення надання послуг**

8.1. У разі, якщо Клієнт прострочив оплату Платного тарифу більш ніж на 27 календарних днів, LP-CRM система автоматично переводить його на безкоштовний Тариф Free. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки таких дій.

8.2. LP-CRM зберігає дані CRM-кабінету протягом 365 календарних днів з моменту останньої активності Користувачів, за умовами Тарифу Free. Після закінчення цього строку CRM-кабінет видаляється автоматично. LP-CRM система не несе відповідальності за можливі наслідки такого видалення.

8.3. LP-CRM система не несе відповідальності перед Клієнтом за невиконання зобов'язань у випадку настання форс-мажорних обставин (війна, епідемія, пожежа, землетрус та інші обставини, які сторони не могли передбачити та запобігти) або в результаті невиконання своїх зобов'язань Клієнтом.

8.4. Повернення коштів відбувається за зверненням Клієнта до технічної підтримки через Telegram: @TehLpCrm

8.5. LP-CRM має право без попереднього погодження з Клієнтом тимчасово обмежити або повністю припинити доступ до CRM-системи у разі:

- порушення Клієнтом або Користувачами умов цієї Угоди;

- наявності обґрунтованих підозр щодо шахрайських дій;
- використання CRM-системи для розсилання спаму;
- порушення законодавства про захист персональних даних;
- надходження вимог державних органів;
- виявлення дій, які створюють загрозу безпеці CRM-системи, серверів або інших користувачів;
- використання CRM-системи з метою, що суперечить законодавству України;
- за рішенням LP-CRM або уповноваженої особи.

8.5.1. LP-CRM має право призупинити доступ до CRM-системи на час проведення перевірки обставин, які стали підставою для такого обмеження.

8.5.2. У разі підтвердження порушень доступ до CRM-системи може бути припинений без повернення коштів за поточний Розрахунковий період, а також залишку коштів на Балансі.

## 9. Особливі умови використання розрахункової моделі "LP-Rating"

### 9.1. Природа даних

9.1.1. Показник "LP-Rating" (включаючи відсоткові індикатори, текстові підказки та інші похідні дані, що формуються на основі деперсоналізованих Замовлень) є результатом автоматизованої обробки статистичних даних алгоритмом LP-Rating. Як і будь-яка автоматизована система, алгоритм може містити похибки, неточності або хибні висновки, зумовлені неповнотою вхідних даних, особливостями конкретної ситуації або обмеженнями математичної моделі. LP-CRM не гарантує точності, повноти або відповідності розрахункових показників реальному стану речей.

9.1.2. Дані "LP-Rating" не претендують на об'єктивність, повноту, абсолютну точність чи істинність, є виключно розрахунковим припущенням алгоритму і не є відображенням реальних якостей, намірів чи характеристик будь-якої фізичної чи юридичної особи.

9.1.3. Жоден показник чи текстова підказка "LP-Rating" не є: твердженням про юридичні факти; характеристикою ділової репутації особи; висновком про платоспроможність чи кредитоспроможність; підставою для виникнення, зміни або припинення будь-яких прав чи обов'язків. Використання даних "LP-Rating" саме по собі не створює жодних юридичних наслідків.

### 9.2. Категорична заборона дискримінації та публічності

9.2.1. Дані розрахункової моделі "LP-Rating" призначені виключно для внутрішнього аналізу ризиків Клієнта (Власника) у межах CRM-кабінету і не є публічною інформацією.

9.2.2. Клієнту, Власнику та Користувачам категорично заборонено:

- озвучувати показники "LP-Rating", текстові підказки чи висновки системи третім особам, зокрема Покупцям або власникам номерів телефонів;
- використовувати термінологію чи показники "LP-Rating" як офіційне обґрунтування відмови в обслуговуванні, повідомлене третій особі;
- використовувати дані "LP-Rating" для приниження честі, гідності чи ділової репутації третіх осіб, а також у будь-який спосіб, що порушує законодавство України про захист персональних даних.

9.2.3. Порушення цього пункту є самостійним порушенням Угоди та підставою для застосування розділу 8 цієї Угоди, незалежно від обсягу заборгованості Клієнта.

### 9.3. Довідковий характер та повна автономія рішень

9.3.1. Уся інформація "LP-Rating" є виключно довідковою. Розрахункова модель "LP-Rating" самостійно не приймає рішень про відмову в обслуговуванні, зміну умов оплати чи обмеження прав Покупців Клієнта.

9.3.2. Жоден показник "LP-Rating" не може бути єдиною або достатньою підставою для відмови в обслуговуванні Покупця, зміни умов договору з Покупцем, обмеження його прав чи пред'явлення йому претензій.

9.3.3. Будь-які дії щодо Покупця (зокрема вимога передоплати, скасування замовлення, зміна умов обслуговування) приймаються виключно Клієнтом (Власником, Користувачами) самостійно та на власний розсуд, з повним усвідомленням можливості похибок у даних "LP-Rating". Розробник та LP-CRM система не є стороною договірних відносин між Клієнтом та його Покупцями.

### 9.4. Розмежування відповідальності

9.4.1. Розробник та LP-CRM система не несуть жодної відповідальності (прямої, непрямої, фінансової, репутаційної чи юридичної) за:

- рішення, дії чи бездіяльність Клієнта, Власника або Користувачів, прийняті повністю чи частково на основі даних "LP-Rating";
- збитки, неотриманий прибуток чи репутаційні втрати Клієнта, пов'язані з неточністю розрахунків алгоритму "LP-Rating";

- протиправні дії Власника чи Користувачів, включаючи некоректне спілкування з Покупцями, розголошення показників "LP-Rating" третім особам (порушення п. 9.2) або порушення законодавства про захист персональних даних.

9.4.2. У випадку виникнення спорів, претензій або судових проваджень між Клієнтом (Власником, Користувачами) та третіми особами, пов'язаних із використанням розрахункової моделі "LP-Rating", Клієнт зобов'язується врегулювати такі спори самостійно та за власний рахунок, без залучення Розробника чи LP-CRM системи.

9.4.3. Вся відповідальність за наслідки використання даних "LP-Rating" покладається виключно на Клієнта.

## 9.5. Деперсоналізація даних

9.5.1. Розрахункова модель "LP-Rating" не збирає, не зберігає та не обробляє персональні дані у розумінні Закону України "Про захист персональних даних" понад те, що вже передбачено п. 5.5 цієї Угоди.

9.5.2. Номер телефону Покупця використовується виключно як анонімний технічний ідентифікатор для агрегації статистичних показників "LP-Rating" і не дозволяє ідентифікувати фізичну особу в розумінні чинного законодавства.

## 9.6. Згода з умовами

Використання розрахункової моделі "LP-Rating" означає беззастережну згоду Клієнта з усіма положеннями цього розділу. Клієнт підтверджує, що:

- ознайомився з можливістю похибок у даних "LP-Rating" та заборонами, встановленими у п. 9.2;
- розуміє межі відповідальності, встановлені п. 9.4;
- приймає всі рішення щодо своїх Покупців самостійно та на власний розсуд;
- не матиме претензій до Розробника та LP-CRM системи щодо наслідків використання даних "LP-Rating".

## 9.7. Зміна умов розрахункової моделі

Розробник залишає за собою право змінювати методологію розрахунків, набір показників та алгоритми розрахункової моделі "LP-Rating" без попереднього повідомлення Клієнта.

## 9.8. Наслідки порушення умов розділу 9

У разі порушення Клієнтом, Власником або Користувачами будь-якого положення цього розділу, порушник зобов'язаний негайно припинити використання розрахункової моделі "LP-Rating" та CRM-системи LP-CRM в цілому. Кошти, сплачені за поточний Розрахунковий період, а також залишок коштів на Балансі поверненню не підлягають незалежно від дати виявлення порушення.

## 10. Технічна підтримка

10.1. Звернутися до технічної підтримки LP-CRM може будь-який Користувач через Telegram за посиланням @TehLpCrm.

10.2. Звернення, що містять хамство, флуд, спам, нецензурну лексику або образи на адресу фахівців технічної підтримки або LP-CRM системи, є неприйнятними. У разі надходження такого звернення Користувача може бути заблоковано в каналі технічної підтримки без попередження, пояснення причин та можливості розблокування. Доступ до CRM-системи при цьому зберігається. Фахівці технічної підтримки оцінюють відповідність звернення цим критеріям на власний розсуд.

10.3. Незалежно від змісту звернення, фахівці технічної підтримки LP-CRM залишають за собою право заблокувати будь-якого Користувача в каналі технічної підтримки без пояснення причин на власний розсуд.

## 11. Обмеження відповідальності та гарантії Клієнта

11.1. Клієнт самостійно забезпечує резервне копіювання даних, що містяться у CRM-кабінеті. LP-CRM не зобов'язана здійснювати резервне копіювання даних Клієнта та не несе відповідальності за їх втрату, пошкодження або видалення, якщо інше прямо не передбачено цією Угодою.

11.2. Сукупна відповідальність LP-CRM за будь-якими вимогами Клієнта, незалежно від підстав їх виникнення, обмежується сумою коштів, фактично сплачених Клієнтом за останній розрахунковий період користування CRM-системою.

11.3. LP-CRM не несе відповідальності за непрямі збитки, упущену вигоду, втрату клієнтів, репутаційні втрати, втрату даних, переривання господарської діяльності або інші негативні наслідки, що виникли у зв'язку з використанням або неможливістю використання CRM-системи.

11.4. Клієнт гарантує, що всі персональні дані Покупців, які вносяться до CRM-системи Власником або Користувачами, отримані та обробляються на законних підставах, зокрема на підставі належної згоди Покупця на збір, обробку та передачу таких даних до LP-CRM, відповідно до вимог законодавства України та інших застосованих нормативно-правових актів.

11.5. LP-CRM не несе відповідальності за несанкціонований доступ до CRM-кабінету, якщо такий доступ став можливим внаслідок компрометації логінів, паролів, API-ключів, електронної пошти, телефонного номера, пристроїв Клієнта або Користувачів, дії шкідливого програмного забезпечення чи інших обставин, що перебувають поза контролем LP-CRM.

11.6. Клієнт самостійно та регулярно ознайомлюється з чинною редакцією Угоди Користувача. LP-CRM має право в односторонньому порядку змінювати умови цієї Угоди шляхом опублікування нової редакції. У разі незгоди з новою редакцією Клієнт зобов'язаний негайно припинити використання CRM-системи та всіх пов'язаних сервісів LP-CRM.

11.7. Ця Угода та будь-які зміни до неї не мають зворотної дії в часі та застосовуються виключно до правовідносин, що виникли після набрання відповідною редакцією Угоди чинності. Права та обов'язки сторін визначаються редакцією Угоди, чинною на момент виникнення відповідних правовідносин.

## 12. Контактна інформація

Торгова марка LP-CRM в особі:

- Луценко О.В. ІПН: 328511434
- Самойлов В.Ю. ІПН: 3298213332
- Петранговський Є.М. ІПН: 2155212738
- Луценко І.В. ІПН: 3235512250

адреса: проспект Гагаріна, 4, Кривий Ріг, Дніпропетровська область, 50076

Telegram: @TehLpCrm