

## ТАРИФНІ ПЛАНИ ТА ТЕХНІЧНІ ПАРАМЕТРИ ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМИ CONNECTIVEONE

### 1. Опис тарифних планів

Виконавець надає Замовнику доступ до Програми на умовах одного з трьох тарифних планів: Basic, Pro або Enterprise. Тарифний план обирається Замовником і визначає функціональні можливості Програми, технічні ліміти використання та вартість Послуг.

Усі тарифні плани включають базовий рівень Пріоритетної підтримки (Free Support) у режимі, описаному у Додатку 2 до Оферти. Розширені рівні підтримки надаються за окремою тарифікацією та регулюються Додатком 2 до Оферти.

#### 1.1. Basic

Базовий тарифний план для невеликих команд, що використовують Програму як омніканальну платформу обслуговування клієнтів без розширених AI-функцій. Розгортання — виключно у форматі SaaS у хмарі Виконавця.

#### 1.2. Pro

Розширений тарифний план для середнього бізнесу. Включає Категоризатор (AI Triage) із обсягом 10 000 Запитів AI Категоризації без додаткової оплати на кожен розрахунковий місяць (розділ 2.6 цього Додатку 1), Fastline, Copilot, Агентні сценарії (AI Agentic workflows), SDK (Flutter), OAuth, Customer Success Manager. Звернення зазначених модулів понад наданий обсяг до великих мовних моделей (LLM) тарифікуються окремо згідно з розділами 2.5 та 2.6 цього Додатку 1. Модуль AI QA доступний як додатковий платний модуль (add-on) на умовах розділу 6 цього Додатку 1. Виділений хмарний сервер доступний як додаткова опція (add-ons).

#### 1.3. Enterprise

Тарифний план для великих корпоративних клієнтів. Включає всі функції Pro, розширені налаштування безпеки (Advanced Security), а також необмежену кількість Action Blocks. Розгортання on-premise здійснюється за окремим договором.

### 2. Тарифи

Вартість Послуг розраховується за одного користувача типу «Operator» на місяць (далі — «місце» або «seat»). Стандартний прайс (List Price) вказано у доларах США. Для річної та дворічної попередньої оплати періоду надання Послуг застосовуються знижки (1 рік — 20%, 2 роки — 25%). Додатково застосовується Регіональна знижка для Замовників, які є резидентами країн, включених до Переліку Країн Регіональної Знижки.

Базою для розрахунку є фактична кількість активованих місць у Програмі за відповідний розрахунковий період, але не менше мінімальної кількості місць, передбаченої відповідним тарифним планом (див. розділ 4).

#### 2.1. Вартість

Таблиця 2.1.1. Вартість одного місця (Operator), USD/місяць

| Тарифний план | Щомісячна оплата | Оплата на 1 рік (–20%) | Оплата на 2 роки (–25%) | Мінімальна кількість місць |
|---------------|------------------|------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Basic         | \$35,00          | \$28,00                | \$26,25                 | 5                          |
| Pro           | \$40,00          | \$32,00                | \$30,00                 | 5                          |
| Enterprise    | \$55,00          | \$44,00                | \$41,25                 | 50                         |

#### 2.2. Регіональна знижка

Регіональна знижка застосовується до Вартості для Замовників, які є резидентами країн, включених до Переліку Країн Регіональної Знижки, що розміщується Виконавцем на офіційному сайті connectiveone.io. Регіональна знижка застосовується Вартості вказаної у Таблиці 2.1.1. Розмір Регіональної знижки є однаковим для всіх країн, включених до Переліку.

Таблиця 2.2.1. Вартість одного місця (Operator) з Регіональною знижкою, USD/місяць

| Тарифний план | Регіональна знижка | Ціна з РЗ, List | З РЗ, 1 рік (–20%) | З РЗ, 2 роки (–25%) |
|---------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| Basic         | 29%                | \$25,00         | \$20,00            | \$18,75             |
| Pro           | 25%                | \$30,00         | \$24,00            | \$22,50             |
| Enterprise    | 0%                 | \$55,00         | \$44,00            | \$41,25             |

Примітки до Таблиць 2.1.1–2.2.1: (1) ціни вказано без ПДВ; (2) знижки при оплаті періоду надання Послуг на 1 рік і 2 роки діють за умови оплати відповідно за рік або за два роки наперед; (3) Виконавець має право переглядати Вартість з повідомленням Замовника не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до зміни — оновлені тарифи застосовуються з першого дня розрахункового місяця, що настає після закінчення 30-денного строку повідомлення. Раніше оплачені періоди перерахунку не підлягають.

#### 2.3. Користувачі типу «Light User» (read-only)

| Тип користувача        | Вартість, USD/місце/місяць |
|------------------------|----------------------------|
| Light User (read-only) | \$15,00                    |

Light User тарифікується однаково на всіх Тарифних планах.

2.4. Action Blocks

Action Block — це одиниця тарифікації виконання окремого блоку Actions у Конструкторі сценаріїв які використовуються для обробка даних користувача або виклику інтеграції з зовнішньою системою.

Важливо: Action Blocks — це одиниця тарифікації no-code блоків Конструктора сценаріїв і не пов'язана з виконанням викликів LLM моделей.

На тарифному плані Enterprise кількість Action Blocks не обмежена. На тарифних планах Basic та Pro Action Blocks включаються в план у нульовій кількості і докуповуються пакетами окремо.

Таблиця 2.4.1. Пакети Action Blocks

| Пакет                | Прайс                  | List    | 1 рік (~20%) | 2 роки (~25%) |
|----------------------|------------------------|---------|--------------|---------------|
| 30 Action Blocks/mic | Глобальний             | \$70,00 | \$56,00      | \$52,50       |
| 30 Action Blocks/mic | З Регіональною знижкою | \$50,00 | \$40,00      | \$37,50       |

У разі перевищення кількості оплаченого обсягу Action Blocks Замовник має право купити додаткові пакети згідно діючого тарифного пакету.

2.5. AI Answers

AI Answer — одиниця тарифікації звернень Програми до великих мовних моделей (LLM) у межах модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії (AI Agentic workflows) та AI QA. Один AI Answer відповідає одній відповіді LLM моделі, по ініційованому запиту Програмою при обробці події (вхідне повідомлення, тригер сценарію, запит оператора, оцінка якості діалогу тощо).

Звернення до LLM у межах модуля Категоризатор (AI Triage) тарифікуються окремо як Запити AI Категоризації згідно з розділом 2.6 цього Додатку 1 і не входять до обсягу пакета AI Answers.

На тарифних планах Pro та Enterprise AI Answers включаються в план у нульовій кількості і докуповуються пакетами окремо.

Таблиця 2.5.1. Пакети AI Answers

| Пакет                 | Вартість, USD/місяць |
|-----------------------|----------------------|
| 5 000 AI Answers/mic  | \$125,00             |
| 10 000 AI Answers/mic | \$200,00             |
| 30 000 AI Answers/mic | \$399,00             |

Вартість пакетів AI Answers є єдиною для всіх Замовників. Знижки за оплату періоду надання Послуг на 1 рік та 2 роки, а також Регіональна знижка, до пакетів AI Answers не застосовуються.

Пакет AI Answers покриває LLM-відповіді у модулях Fastline, Copilot, Агентні сценарії та AI QA спільно. Пакети AI Answers мають місячний термін дії: невикористані AI Answers у межах розрахункового місяця не переносяться на наступний період.

Пакети AI Answers надаються за моделлю автоматичної передплати згідно з розділом 2.7 цього Додатку 1.

З моменту вичерпання оплаченого обсягу AI Answers виконання звернень до LLM у відповідних модулях автоматично припиняється негайно, без пільгового строку (п. 5.7 Оферти). У разі вичерпання придбаного Замовником обсягу AI Answers протягом місяця Замовник має право докупити додаткові пакети. Виконавець надсилає Замовнику рахунок на оплату додаткового пакету AI Answers на поточний розрахунковий період. Надання AI-функціональності поновлюється з моменту зарахування оплати на банківський рахунок Виконавця.

2.6. Запити AI Категоризації (AI Triage)

Запит AI Категоризації — одиниця тарифікації звернень Програми до великих мовних моделей (LLM) у межах модуля Категоризатор (AI Triage). Один Запит AI Категоризації відповідає одній відповіді LLM моделі за запитом, ініційованим Програмою при визначенні тематики одного звернення.

Модуль Категоризатор (AI Triage) доступний на тарифних планах Pro та Enterprise. На цих тарифних планах Замовнику без додаткової оплати надається обсяг 10 000 Запитів AI Категоризації на кожен розрахунковий місяць. Обсяг понад 10 000 Запитів AI Категоризації на кожен розрахунковий місяць докуповується пакетами окремо.

Таблиця 2.6.1. Пакети Запитів AI Категоризації

| Пакет                               | Вартість, USD/місяць |
|-------------------------------------|----------------------|
| 10 000 Запитів AI Категоризації/mic | \$50,00              |

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| 30 000 Запитів AI Категоризації/міс | \$105,00 |
|-------------------------------------|----------|

Вартість пакетів Запитів AI Категоризації є єдиною для всіх Замовників. Знижки за оплату періоду надання Послуг на 1 рік та 2 роки, а також Регіональна знижка, до цих пакетів не застосовуються.

Придбані пакети та пакети без додаткової оплати мають місячний термін дії: невикористані Запити AI Категоризації у межах розрахункового місяця не переносяться на наступний період.

Пакети Запитів AI Категоризації надаються за моделлю автоматичної передплати згідно з розділом 2.7 цього Додатку 1.

З моменту вичерпання оплаченого та/або наданого без додаткової оплати в межах відповідного тарифного плану обсягу Запитів AI Категоризації виконання звернень до LLM у модулі Категоризатор (AI Triage) автоматично припиняється негайно, без пільгового строку (п. 5.7 Оферти). Замовник має право придбати додатковий пакет на поточний розрахунковий період; Виконавець надсилає Замовнику відповідний рахунок-фактуру. Надання AI-функціональності поновлюється з моменту зарахування оплати на банківський рахунок Виконавця.

## 2.7. Автоматична передплата AI-функціональності та сповіщення про використання

Положення цього розділу застосовуються до пакетів AI Answers (розділ 2.5) та пакетів Запитів AI Категоризації (розділ 2.6) — разом «AI-функціональність».

### 2.7.1. Автоматична передплата (auto billing)

Починаючи з 01.09.2026 AI-функціональність надається за моделлю автоматичної передплати у порядку та строки, визначені п. 6.9 Оферти.

У разі несплати рахунку-фактури за AI-функціональність до дати початку нового розрахункового періоду оплачений обсяг на такий період становить нуль, і відповідна AI-функціональність не надається з першого дня такого періоду згідно з п. 5.7 Оферти. Пільгові строки, передбачені пунктами 5.1.6 та 5.2.4 Оферти, на AI-функціональність не поширюються.

### 2.7.2. Сповіщення про використання

Для контролю AI-функціональності Виконавець автоматично надсилає Замовнику сповіщення про використання оплаченого обсягу пакета при досягненні 50%, 80%, 90% та 95% такого обсягу.

Сповіщення надсилаються на електронну адресу контактної особи Замовника та/або відображаються в інтерфейсі Програми. Ненадсилання, затримка надсилання або неотримання Замовником такого сповіщення не звільняє Замовника від обов'язку оплатити фактично спожитий обсяг і не є підставою для відмови від оплати або для перерахунку вартості Послуг.

### 2.7.3. Докупівля обсягу протягом розрахункового періоду

Замовник має право придбати обсяг AI-функціональності протягом діючого оплаченого періоду в один з двох способів за власним вибором, зазначеним при оформленні Замовлення:

- (а) разове окреме придбання — додатковий пакет діє виключно в межах поточного розрахункового місяця, не переноситься на наступний період і не змінює обсяг, що виставляється при автоматичній передплаті;
- (б) збільшення місячного обсягу — обсяг пакета збільшується до кінця діючого оплаченого періоду з доплатою за кожен повний розрахунковий місяць, що залишається до його закінчення, і надалі виставляється при автоматичній передплаті у збільшеному обсязі.

## 2.8. Ліміти розміщення даних та тарифи на додатковий обсяг

2.8.1. До тарифу (вартості Послуг за надання доступу до ConnectiveOne) без додаткової оплати включено в кожному окремому інстансі ConnectiveOne розміщення 1 ГБ для статичних даних (картинки, відео-файли, аудіо-файли та інші медіа файли) та 2 ГБ для динамічних даних (історія, повідомлення, логи, статистика).

2.8.2. До тарифу (вартості Послуг за надання доступу до ConnectiveOne) в кожному окремому інстансі ConnectiveOne додатково включено 500 МВ для статичних даних (картинки, відеофайли, аудіо-файли та інші медіа файли) та 150 МВ для динамічних даних (історія, повідомлення, логи, статистика) за кожного оператора, підключеного у модулі чат-боту «Операторська панель».

2.8.3. Загальний ліміт даних на інстанс рахується за такою формулою:

— Загальний ліміт статичних даних на інстанс = ліміт статичних даних на інстанс з п. 2.8.1 + кількість операторів × ліміт статичних даних на 1 оператора з п. 2.8.2;

— Загальний ліміт динамічних даних на інстанс = ліміт динамічних даних на інстанс з п. 2.8.1 + кількість операторів × ліміт динамічних даних на 1 оператора з п. 2.8.2.

2.8.4. При перевищенні зазначених Загальних лімітів розміщення даних Замовник після відповідного попередження Виконавця в наступному місяці за місяцем перевищення зобов'язаний скоротити обсяг даних до вищезазначених лімітів розміщення даних, включених до тарифу (вартості Послуг), або вартість послуг для нього в наступному місяці збільшується в залежності від додаткового місця розміщення даних:

а) При перевищенні фактичного обсягу статичних даних вище загального ліміту статичних даних на інстанс Замовник сплачує додатковий тариф:

— 5,5 дол. США без ПДВ щомісячно за кожні 10 ГБ статичних даних сукупно на інстанс до 999,9 ГБ обсягу статичних даних;

— 11,0 дол. США без ПДВ щомісячно за кожні 10 ГБ статичних даних сукупно на інстанс при більше 1 ТБ обсягу статичних даних.

б) При перевищенні фактичного обсягу динамічних даних вище загального ліміту динамічних даних на інстанс Замовник сплачує додатковий тариф:

- 11,0 дол. США без ПДВ щомісячно за кожні 10 ГБ динамічних даних сукупно на інстанс до 199,9 ГБ обсягу динамічних даних;
- 22,0 дол. США без ПДВ щомісячно за кожні 10 ГБ динамічних даних сукупно на інстанс при більше 200 ГБ обсягу динамічних даних.

### **3. Мінімальна кількість місць**

Для кожного тарифного плану встановлюється мінімальна кількість місць, які повинен оплатити Замовник за відповідний розрахунковий період незалежно від фактичної кількості активованих місць у Програмі: Basic — 5 місць, Pro — 5 місць, Enterprise — 50 місць.

Якщо Замовник фактично використовує меншу кількість місць, ніж встановлений мінімум для обраного тарифного плану, Замовник усе одно сплачує вартість Послуг за мінімальну кількість місць, передбачену цим розділом. Це положення є невід'ємною умовою тарифного плану і не залежить від фактичної активації облікових записів операторів.

### **4. Технічні ліміти та функціональність тарифних планів**

Кожен тарифний план визначає набір функцій, що включені до плану («✓»), доступні як платний модуль («Add-on») або недоступні («—»). Перевищення кількісних лімітів регулюється розділом 5 цього Додатку 1.

Таблиця 4.1. Матриця функцій та лімітів

| Параметр / Функція                              | Basic             | Pro                                                                                | Enterprise                                                                         |
|-------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Макс. кількість діалогів з операторами/місяць   | 40 000            | 150 000                                                                            | 800 000                                                                            |
| Сховище вкладень (статичне) на користувача      | 1 ГБ + 500 МБ     | 2 ГБ + 500 МБ                                                                      | 2 ГБ + 500 МБ                                                                      |
| Сховище даних (чати, статистика) на користувача | 2 ГБ + 125 МБ     | 3 ГБ + 250 МБ                                                                      | 3 ГБ + 250 МБ                                                                      |
| Хостинг                                         | SaaS              | SaaS / on-prem                                                                     | SaaS / on-prem                                                                     |
| Операторська панель                             | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Конструктор сценаріїв                           | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Сервіс-деск                                     | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Аналітика                                       | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Шаблони відповідей (Macros)                     | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Базова маршрутизація                            | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| CSAT (оцінка задоволеності)                     | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Мульти-бренд та мульти-департамент              | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Розсилки підписникам месенджерів                | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Light Users (read-only)                         | ✓                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Action Blocks (включено в план)                 | 0 (тільки пакети) | 0 (тільки пакети)                                                                  | Необмежено                                                                         |
| AI Answers (включено в план)                    | 0                 | 0 (тільки пакети)                                                                  | 0 (тільки пакети)                                                                  |
| Запити AI Категоризації (включено в план)       | —                 | 10 000/міс, далі — пакети                                                          | 10 000/міс, далі — пакети                                                          |
| Fastlane                                        | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Copilot                                         | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Категоризатор (AI Triage)                       | —                 | ✓ (у межах обсягу за розділом 2.6)                                                 | ✓ (у межах обсягу за розділом 2.6)                                                 |
| Агентні сценарії (AI Agentic workflows)         | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| AI QA (контроль якості)                         | —                 | Add-on \$19/QA місце/міс + 1 AI Answer за кожну перевірку 1 діалогу по 1 чек-листу | Add-on \$19/QA місце/міс + 1 AI Answer за кожну перевірку 1 діалогу по 1 чек-листу |
| OCR ConnectiveOne                               | —                 | Add-on                                                                             | Add-on                                                                             |
| Live Cart                                       | —                 | Add-on                                                                             | Add-on                                                                             |
| SDK (Flutter)                                   | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| OAuth                                           | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Розширена безпека (Advanced Security)           | —                 | —                                                                                  | ✓                                                                                  |
| 1 Виділений хмарний сервер (Dedicated Cloud)*   | —                 | Add-on \$220/mic                                                                   | Add-on \$220/mic                                                                   |
| Customer Success Manager                        | —                 | ✓                                                                                  | ✓                                                                                  |
| Навчання та сертифікація                        | Add-on            | Add-on                                                                             | Add-on                                                                             |

Позначення: «✓» — функція включена в тарифний план без додаткової оплати; «Add-on» — функція доступна як додатковий платний модуль за умовами розділу 6; «—» — функція недоступна на цьому плані. Включення функції в тарифний план не звільняє Замовника від оплати звернень до LLM (понад обсяг відповідних звернень, включений в тарифний план), згідно з розділами 2.5 та 2.6 цього Додатку 1.

\* Максимальні характеристики 1 виділеного серверу - 16 cpu 32 ram, 600 ssd

Регіональна знижка

Регіональна знижка — знижка до Глобального прайсу (Таблиця 2.1.1), що застосовується для Замовників, які є резидентами країн, включених до Переліку Країн Регіональної Знижки, який розміщується Виконавцем на офіційному сайті connectiveone.io. Розмір

Регіональної знижки встановлюється Таблицею 2.2.1 цього Додатку 1. Регіональна знижка не застосовується до пакетів AI Answers та пакетів Запитів AI Категоризації (розділи 2.5, 2.6).

## 5. Перевищення лімітів

### 5.1. Перевищення максимальної кількості діалогів

У разі якщо фактична кількість діалогів з операторами за розрахунковий місяць перевищує ліміт, встановлений Таблицею 4.1 для обраного тарифного плану, з наступного розрахункового періоду білінгу Програма автоматично переводиться на наступний (вищий) тарифний план: з Basic на Pro, з Pro на Enterprise. Виконавець надсилає Замовнику повідомлення про зміну тарифного плану на електронну адресу контактної особи Замовника не пізніше дати початку нового розрахункового періоду.

На тарифному плані Enterprise при перевищенні ліміту 800 000 діалогів за місяць застосовуються індивідуальні умови, що погоджуються Сторонами окремо.

### 5.2. Перевищення обсягу сховища (Storage)

У разі перевищення обсягу статичного або динамічного сховища, передбаченого тарифним планом, Замовник має право: (а) придбати додатковий обсяг сховища за тарифами, наведеними у розділі 2.8 цього Додатку 1; або (б) скоротити обсяг даних, що зберігаються в Програмі, до встановлених лімітів. До моменту врегулювання перевищення Виконавець має право обмежити функції Програми, пов'язані зі збереженням нових даних, попередньо повідомивши Замовника.

### 5.3. Перевищення ліміту Action Blocks, AI Answers та Запитів AI Категоризації

Регулюється положеннями розділів 2.4, 2.5 та 2.6 цього Додатку 1 відповідно. Порядок сповіщення Замовника про наближення до вичерпання обсягу Action Blocks, AI Answers та Запитів AI Категоризації визначається розділом 2.7.2 цього Додатку 1, а наслідки вичерпання обсягу — п. 5.7 Оферти.

Додавання Замовником нових параметрів понад оплачений ліміт (Місця оператора, Light User, QA місця, підключення неоплачених Модулів, збільшення обсягу сховища) технічно обмежується Програмою до моменту оплати згідно з п. 5.8 Оферти.

## 6. Додаткові послуги (Add-ons)

Наведені нижче послуги доступні на відповідних тарифних планах за окремою тарифікацією і не входять у вартість Послуг за тарифним планом, якщо інше прямо не зазначено.

| Послуга                                                                                | Вартість (Глобальна)                                                        | Вартість (з РЗ)                                                             | Доступно на планах |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Пакет AI Answers (5 000/міс) — для модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії, AI QA  | \$125,00/міс                                                                | \$125,00/міс                                                                | Pro, Enterprise    |
| Пакет AI Answers (10 000/міс) — для модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії, AI QA | \$200,00/міс                                                                | \$200,00/міс                                                                | Pro, Enterprise    |
| Пакет AI Answers (30 000/міс) — для модулів Fastline, Copilot, Агентні сценарії, AI QA | \$399,00/міс                                                                | \$399,00/міс                                                                | Pro, Enterprise    |
| Пакет Запитів AI Категоризації (10 000/міс) — для модуля Категоризатор (AI Triage)     | \$50,00/міс                                                                 | \$50,00/міс                                                                 | Pro, Enterprise    |
| Пакет Запитів AI Категоризації (30 000/міс) — для модуля Категоризатор (AI Triage)     | \$105,00/міс                                                                | \$105,00/міс                                                                | Pro, Enterprise    |
| Пакет Action Blocks (30/міс) — для no-code блоків Actions у Конструкторі сценаріїв     | \$70,00/міс                                                                 | \$50,00/міс                                                                 | Basic, Pro         |
| AI QA — абонентська плата за модуль                                                    | \$19,00/місце/міс + 1 AI Answer за кожну перевірку 1 діалогу по 1 чек-листу | \$15,00/місце/міс + 1 AI Answer за кожну перевірку 1 діалогу по 1 чек-листу | Pro, Enterprise    |
| 1 Виділений хмарний сервер (Dedicated Cloud 16 CPU, 32 RAM, 600 SSD)                   | \$220,00/міс                                                                | \$220,00/міс                                                                | Pro, Enterprise    |
| Додатковий обсяг сховища (статичні та динамічні дані)                                  | Згідно з розділом 2.8 цього Додатку 1                                       | Згідно з розділом 2.8 цього Додатку 1                                       | Усі плани          |
| OCR ConnectiveOne                                                                      | За окремим прайсом                                                          | За окремим прайсом                                                          | Pro, Enterprise    |
| Live Cart (відеоконсультації)                                                          | За окремим прайсом                                                          | За окремим прайсом                                                          | Pro, Enterprise    |
| Розсилки підписникам месенджерів                                                       | \$5,00/1 000 підписників/міс                                                | \$5,00/1 000 підписників/міс                                                | Усі плани          |

|                                                     |                    |                    |           |
|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------|
| Automation Guru (архітектура та розробка)           | \$75,00/година     | \$55,00/година     | Усі плани |
| Технічна підтримка (кастомізація)                   | \$55,00/година     | \$37,00/година     | Усі плани |
| Пріоритетна підтримка (нічна зміна, dev-середовище) | За окремим прайсом | За окремим прайсом | Усі плани |
| Навчання та сертифікація                            | За окремим прайсом | За окремим прайсом | Усі плани |

Пакети AI Answers та пакети Запитів AI Категоризації надаються за моделлю автоматичної передплати згідно з розділом 2.7 цього Додатку 1.

## 7. Порядок зміни тарифного плану та умов надання Послуг

### 7.1. Загальні положення

Замовник має право змінювати параметри діючого Замовлення (тарифний план, кількість місць, перелік add-ons, термін надання Послуг) у порядку, передбаченому цим розділом. Будь-яка зміна параметрів оформлюється шляхом виставлення Виконавцем нового Рахунку Фактури, та набуває чинності з моменту повної оплати такого нового Замовлення Замовником. Порядок автоматичного поновлення AI-функціональності регулюється розділом 2.7 цього Додатку 1.

### 7.2. Upgrade (перехід на вищий тарифний план)

Замовник має право в будь-який момент перейти на вищий тарифний план (Basic → Pro, Basic → Enterprise, Pro → Enterprise) шляхом надсилання письмового повідомлення Виконавцю та оформлення нового Замовлення.

Перехід на вищий тарифний план набуває чинності з першого дня календарного місяця, наступного за місяцем повної оплати нового Замовлення.

У разі здійснення upgrade у межах діючого річного або дворічного наперед оплаченого періоду надання Послуг Замовник доплачує різницю між вартістю нового та діючого тарифних планів, помножену на кількість повних календарних місяців, що залишаються до закінчення діючого оплаченого періода. При цьому:

- (а) діючий оплачений період надання Послуг продовжує діяти до сплати погодженої дати його закінчення;
- (б) знижки, передбачені діючим оплаченим періодом надання Послуг, продовжують застосовуватися до нового (вищого) тарифного плану на весь залишковий оплачений період надання Послуг;
- (в) повторний платіж за вже оплачений період не стягується.

### 7.3. Downgrade (перехід на нижчий тарифний план)

Замовник має право перейти на нижчий тарифний план (Enterprise → Pro, Enterprise → Basic, Pro → Basic) за умови повідомлення Виконавця не менше ніж за 30 календарних днів до закінчення поточного розрахункового періоду.

Перехід на нижчий тарифний план набуває чинності з першого дня календарного місяця, наступного за місяцем спливу 30-денного періоду повідомлення.

Порядок розрахунків при переході на нижчий тарифний план залежить від обраної Замовником моделі оплати:

- (а) при щомісячній оплаті — раніше сплачені суми за вже оплачений місяць поверненню не підлягають; з першого дня нового періоду застосовуються тарифи нового (нижчого) плану, а функції, недоступні на новому плані, припиняють надаватися;
- (б) при річній (1yr) або дворічній (2yr) попередній оплаті Послуг — здійснення downgrade у межах діючого оплаченого періоду надання Послуг допускається виключно за умови перерахунку, передбаченого при достроковому припиненні надання Послуг (розділ 7.6 цього Додатку 1): знижки 1yr/2yr, що були застосовані до моменту downgrade, скасовуються; вартість Послуг за фактично спожитий період до дати downgrade перераховується за повною Вартістю (без урахування знижок 1yr/2yr); різниця між фактично сплаченою сумою та сумою, перерахованою за List Price, утримується Виконавцем у рахунок компенсації за дострокову відмову від отримання Послуг оплаченого періоду та поверненню Замовнику не підлягає.

При переході на тарифний план Basic доступ до модуля Категоризатор (AI Triage) та до AI Answers припиняється з першого дня нового розрахункового періоду; автоматичне поновлення відповідної AI-функціональності припиняється.

### 7.4. Зміна кількості місць у межах того самого тарифного плану

Збільшення кількості місць у межах діючого тарифного плану здійснюється шляхом оформлення нового Замовлення з пропорційною доплатою за додаткові місця за залишок поточного оплаченого періоду. Нова кількість місць враховується починаючи з дати повної оплати нового Замовлення. До моменту зарахування оплати створення нових Місць оператора понад оплачену кількість технічно обмежується Програмою згідно з п. 5.8 Оферти.

Зменшення кількості місць у межах діючого тарифного плану набуває чинності з першого дня календарного місяця, наступного за місяцем подання Замовником відповідного повідомлення Виконавцю. Раніше сплачені суми за вже оплачений період Замовнику не повертаються. Якщо нова кількість місць виявиться нижчою за мінімальну для відповідного тарифного плану (розділ 3 цього Додатку 1), Замовник продовжує сплачувати вартість Послуг за мінімальну кількість місць.

## 7.5. Зміна add-ons

Підключення додаткових модулів (add-ons) — пакетів AI Answers, пакетів Запитів AI Категоризації, пакетів Action Blocks, AI QA, Live Cart, OCR ConnectiveOne, виділеного хмарного сервера тощо — здійснюється у будь-який момент шляхом оформлення нового Замовлення. Підключення набуває чинності з моменту повної оплати нового Замовлення.

Відключення підписочних add-ons (тих, що тарифікуються за принципом «місяць/місце» або «фіксована плата за місяць», як, наприклад, AI QA \$19/місце/міс або Dedicated Cloud \$220/міс) набуває чинності з першого дня календарного місяця, наступного за місяцем подання повідомлення. Раніше сплачені суми за оплачені періоди не повертаються.

Пакети AI Answers та пакети Запитів AI Категоризації надаються за моделлю автоматичної передплати згідно з розділом 2.7 цього Додатку 1: вони автоматично поновлюються на кожен наступний розрахунковий період на підставі рахунку-фактури, що виставляється Виконавцем, доки Замовник не повідомить про зміну пакета або відмову від відповідної AI-функціональності. Оплачений обсяг діє у межах розрахункового місяця, за який його оплачено, і поверненню або перенесенню на наступний період не підлягає.

Пакети Action Blocks діють у межах місяця, в якому їх придбано, і поверненню або перенесенню на наступний період не підлягають (див. розділ 2.4 цього Додатку 1).

## 7.6. Дострокове розірвання Договору/Зміна Тарифного плану

При достроковому розірванні Договору з ініціативи Замовника порядок розрахунків залежить від обраної моделі оплати:

(а) Місячна оплата без попередньої оплати довгострокового періоду надання Послуг протягом одного або двох років. Замовник має право в односторонньому порядку, надіславши письмове повідомлення на електронну адресу [payment@connectiveone.io](mailto:payment@connectiveone.io) не менш ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до бажаної дати припинення надання Послуг. Виконавець підтверджує отримання повідомлення протягом 5 (п'яти) робочих днів. Вартість Послуг за поточний розрахунковий місяць (або його частину) поверненню не підлягає; будь-яких додаткових нарахувань Виконавець не здійснює.

(б) Попередня оплата довгострокового надання Послуг протягом одного або двох років. При достроковій відмові від отримання наперед оплачених річного або дворічного періоду надання Послуг з ініціативи Замовника або у випадку downgrade на нижчий тарифний план в межах діючого оплаченого періоду надання Послуг вартість Послуг за фактично спожитий період перераховується за стандартним прайсом (List Price) без урахування знижок. Якщо сума, фактично сплачена Замовником за період до моменту припинення надання Послуг, є меншою за вартість фактично спожитого періоду за List Price, Замовник зобов'язаний доплатити різницю протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виставлення Виконавцем відповідного коригуючого Замовлення. Якщо сума, фактично сплачена Замовником, є більшою або рівною вартості фактично спожитого періоду за List Price, різниця поверненню Замовнику не підлягає та утримується Виконавцем у рахунок компенсації за дострокову відмову від отримання Послуг оплаченого періоду.

Припинення Договору припиняє автоматичне поновлення AI-функціональності з першого дня розрахункового періоду, наступного за датою припинення надання Послуг.

Письмове повідомлення про дострокову відмову від Послуг Виконавця надсилається Замовником виключно на електронну адресу [payment@connectiveone.io](mailto:payment@connectiveone.io). Повідомлення, надіслані на інші адреси, не вважаються наданими у порядку, передбаченому цим розділом.

## 7.7. Автоматичний upgrade при перевищенні Max dialogs

Автоматичний перехід на вищий тарифний план у разі перевищення максимальної кількості діалогів регулюється розділом 5.1 цього Додатку 1. У разі настання автоматичного upgrade у межах діючого наперед оплаченого річного або дворічного періоду надання Послуг застосовуються правила розділу 7.2 цього Додатку 1: знижки 1yr/2yr продовжують діяти до нового тарифного плану на весь залишковий оплачений період надання Послуг, доплачується різниця між тарифами за повні місяці, що залишилися.

01.09.2026