

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о заключении договора об использовании сервиса «VELORA»

Редакция от 11 августа 2026 г. · г. Москва

Настоящий документ является официальным публичным предложением (офертой) Общества с ограниченной ответственностью «ВЕЛОРА» (ОГРН 1267700266712), далее — **«Оператор»**, заключить договор об использовании сервиса «VELORA» на изложенных ниже условиях с любым дееспособным физическим лицом, далее — **«Пользователь»**. Договор считается заключённым с момента акцепта настоящей Оферты в порядке раздела 3.

Внимательно ознакомьтесь с условиями Оферты до начала использования Сервиса. Особое внимание обратите на раздел 7 (характер Сервиса и отказ от медицинской ответственности) и раздел 8 (условия для профиля «Врач»). Начиная использование Сервиса, Пользователь подтверждает, что прочитал, понял и полностью принимает эти условия.

1. Термины и определения

- 1.1. **«Сервис» / «VELORA»** — цифровая информационная платформа персонального здоровья, доступная через Сайт и мобильные Приложения, включая их функциональные возможности.
- 1.2. **«Сайт»** — интернет-ресурс Оператора по адресу <https://velora-ai.ru>.
- 1.3. **«Приложение»** — мобильное приложение «VELORA» для устройств на базе iOS и Android, распространяемое через Apple App Store и Google Play, в версиях для профиля «Пользователь» и профиля «Врач».
- 1.4. **«Личный кабинет»** — персональный раздел Сервиса, доступный после идентификации Пользователя.
- 1.5. **«Velora AI»** — функция Сервиса на основе искусственного интеллекта, формирующая автоматические пояснения к данным и ответы на вопросы Пользователя в справочно-информационном формате.
- 1.6. **«Velora PRO»** — функциональность Сервиса для профиля «Врач» (раздел 8).
- 1.7. **«AI-результаты»** — любые автоматически сгенерированные Сервисом материалы: пояснения, интерпретации, сводки (AI-резюме), оценки, значения индексов, ответы в чате.
- 1.8. **«Токен»** — внутренняя условная учётная единица Сервиса, расходуемая при использовании функций на основе Velora AI / Velora PRO. Правовой статус — раздел 9.
- 1.9. **«Тариф»** — совокупность условий доступа к Сервису (объём Токенов, срок действия, стоимость), выбранных Пользователем (в т.ч. «Пробный», «Базовый», «Velora PRO»).
- 1.10. **«Контент Пользователя»** — данные, файлы, результаты анализов и сведения, загружаемые или вводимые Пользователем.

2. Общие положения и предмет

- 2.1. Оператор предоставляет Пользователю доступ к функциональным возможностям Сервиса, а Пользователь использует их в соответствии с настоящей Офертой.
- 2.2. Предметом договора является предоставление права использования Сервиса и его информационно-справочного функционала. Оператор не оказывает медицинских услуг и медицинской помощи (раздел 7).
- 2.3. Оператор вправе изменять состав, функции и оформление Сервиса, вводить, ограничивать или прекращать отдельные функции, если иное не предусмотрено Офертой.
- 2.4. Актуальная редакция Оферты постоянно доступна на Сайте. Использование Сервиса означает согласие с действующей редакцией.

3. Акцепт Оферты и заключение договора

3.1. Акцептом Оферты (полным и безоговорочным принятием её условий) является совершение Пользователем любого из следующих действий:

- прохождение регистрации и/или авторизации в Сервисе;
- проставление отметки (чекбокса) о согласии с Офертой;

- начало фактического использования любых функций Сервиса;
- выбор и/или оплата Тарифа.

3.2. Акцепт на иных условиях не допускается. Договор заключается на условиях присоединения (ст. 428 ГК РФ).

3.3. Датой заключения договора считается дата первого из действий, указанных в п. 3.1.

4. Регистрация, идентификация и возрастные ограничения

4.1. Сервис предназначен исключительно для лиц, достигших **18 (восемнадцати) лет** и обладающих полной дееспособностью. Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что ему исполнилось 18 лет.

4.2. Регистрация и использование Сервиса несовершеннолетними не допускаются; обработка их данных не предусмотрена. При выявлении регистрации лица младше 18 лет Оператор вправе заблокировать учётную запись и удалить связанные данные.

4.3. Идентификация Пользователя осуществляется по адресу электронной почты с подтверждением посредством **одноразового кода**, направляемого на указанную почту и действительного ограниченное время. Пользователь обязан обеспечивать безопасность доступа к своей электронной почте и учётной записи. Все действия, совершённые после ввода корректного кода, считаются совершёнными Пользователем.

4.4. Пользователь обязан предоставлять достоверные данные и поддерживать их актуальность.

4.5. Пользователь использует Сервис в отношении собственного здоровья. Загрузка данных о здоровье третьих лиц допускается только при наличии законных оснований и согласия такого лица; ответственность за это несёт Пользователь.

5. Доступ к Сервису. Веб-версия и мобильные приложения

5.1. Сервис предоставляется через веб-версию (Сайт) и мобильные Приложения для iOS и Android, распространяемые через Apple App Store и Google Play. Предусмотрены отдельные версии Приложения для профиля «Пользователь» и профиля «Врач».

5.2. Использование Приложений дополнительно регулируется правилами соответствующих магазинов приложений (Apple App Store, Google Play). Оператор не отвечает за работу этих магазинов и платформ распространения.

5.3. Приобретение и продление Тарифов, а также пополнение баланса Токенов осуществляются через веб-версию Сервиса (Сайт). В мобильных Приложениях приобретение Тарифов и Токенов не производится; Приложения предоставляют доступ к ранее оплаченному функционалу.

5.4. Функциональные возможности веб-версии и Приложений могут различаться. Для работы требуется совместимое устройство и доступ в интернет; связанные расходы Пользователь несёт самостоятельно.

6. Функциональные возможности Сервиса

6.1. Профиль «Пользователь»

После регистрации Пользователю могут быть доступны, в частности, следующие функции (в объёме выбранного Тарифа и текущей версии Сервиса):

- создание и редактирование профиля (ФИО, пол, возраст, вес, тип профиля);
- Velora AI — чат-консультант по вопросам, связанным со здоровьем, с историей обращений;
- загрузка медицинских документов и анализов (снимком или файлом; PDF, JPG, PNG), выбор типа исследования;
- автоматическое распознавание и структурирование показателей, формирование таблицы распознанных показателей с референсными значениями и функцией «сообщить об ошибке»;
- AI-интерпретация анализов (AI-резюме, детальная интерпретация, общая оценка), каталогизация документов по датам;
- отслеживание динамики показателей во времени (графики, оценки «улучшение / ухудшение / без изменений»), справочный «Индекс здоровья»;
- постановка и отслеживание персональных целей;
- справочные рекомендации, напоминания и подготовка вопросов к приёму врача;
- управление Тарифом (выбор, продление), баланс и пополнение Токенов, статистика

профиля.

6.2. Профиль «Врач» (Velora PRO)

Профиль «Врач» доступен после подтверждения статуса медицинского работника (раздел 8) и может включать:

- создание профиля врача с указанием специальности и прохождением верификации;
- Velora PRO — профессиональный справочно-вспомогательный AI-ассистент (в т.ч. по вопросам, обозначенным в интерфейсе как поддержка в назначении лечения, консультация по диагнозу, корректировка доз препаратов), с историей обращений;
- доступ к справочной информации, включая сведения нормативно-правового характера и клинические алгоритмы, со ссылками на источники;
- управление Тарифом «Velora PRO», баланс и пополнение Токенов.

6.3. Все сведения, формируемые функциями раздела 6, носят информационно-справочный характер с учётом разделов 7 и 8. Соответствующие оговорки продублированы в интерфейсе Сервиса.

7. Характер Сервиса. Отсутствие медицинских услуг. Отказ от ответственности

7.1. Сервис носит информационно-справочный, просветительский и вспомогательный характер. Сервис НЕ является медицинской услугой и не представляет собой оказание медицинской помощи в значении Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.2. Сервис НЕ является медицинским изделием и не проходил государственную регистрацию в качестве медицинского изделия. Сервис не предназначен для диагностики, профилактики, мониторинга, лечения заболеваний или иных целей, отнесённых законодательством к назначению медицинских изделий.

7.3. Сервис не устанавливает диагноз, не назначает лечение, не рекомендует и не отменяет лекарственные препараты, не определяет дозировки и не заменяет очную консультацию, обследование и наблюдение у квалифицированного медицинского специалиста.

7.4. AI-результаты формируются автоматически и носят вероятностный характер; они могут содержать неточности, ошибки, неполные или неактуальные сведения. AI-результаты не являются медицинским заключением или консультацией и не могут быть единственным основанием для решений, влияющих на здоровье.

7.5. Любые решения в отношении здоровья Пользователь принимает самостоятельно и на свой риск, предварительно проконсультировавшись с врачом. Оператор не несёт ответственности за решения, действия или бездействие Пользователя на основании информации Сервиса и за их последствия для здоровья.

7.6. Сервис не предназначен для использования в неотложных и экстренных ситуациях. При появлении симптомов, угрожающих жизни или здоровью, необходимо незамедлительно обратиться за медицинской помощью или вызвать скорую помощь по номеру 103 (112).

7.7. Информация Сервиса не является рекламой лекарственных препаратов или медицинских услуг и не заменяет инструкции по применению препаратов, клинические рекомендации и назначения врача.

7.8. Совершая акцепт, Пользователь подтверждает, что осознаёт и принимает ограничения Сервиса и AI-технологий, изложенные в настоящем разделе.

8. Особые условия для профиля «Врач» и Velora PRO

8.1. Профиль «Врач» и Velora PRO предназначены исключительно для лиц, имеющих медицинское образование и право на осуществление медицинской деятельности. Доступ предоставляется **после подтверждения статуса медицинского работника**: Пользователь загружает подтверждающий документ (в частности, выписку о прохождении аккредитации из Федерального регистра медицинских работников, получаемую через портал государственных услуг), после чего документ проходит проверку (модерацию). Оператор вправе отказать в доступе или отозвать его при отсутствии либо недостоверности подтверждения.

8.2. Velora PRO является профессиональным справочно-вспомогательным инструментом. Velora PRO не является системой поддержки принятия врачебных решений в значении

медицинского изделия и не заменяет знания, опыт, клиническое мышление и профессиональное суждение врача.

8.3. Любые сведения Velora PRO, включая информацию о лекарственных препаратах, схемах, дозировках и клинических алгоритмах, носят **справочный характер и подлежат обязательной самостоятельной проверке врачом** по официальным источникам: инструкциям по применению препаратов, действующим клиническим рекомендациям, порядкам и стандартам оказания медицинской помощи и иным нормативным правовым актам.

8.4. Всю ответственность за диагностику, выбор тактики, назначение и проведение лечения, выбор препаратов и их дозировок несёт **врач** в силу своей квалификации и в рамках правоотношений со своим пациентом. Оператор не участвует в оказании медицинской помощи пациентам врача, не является стороной таких отношений и не несёт ответственности за клинические решения врача.

8.5. При использовании Velora PRO врач обязан соблюдать врачебную тайну и законодательство о персональных данных, не вводить сведения, позволяющие идентифицировать пациента, без законных оснований, и обеспечивать обезличивание данных.

9. Тарифы и Токены

9.1. Доступ к функциям Сервиса предоставляется на условиях выбранного Тарифа. Стоимость Тарифа выражается в предоставляемом Пользователю объёме Токенов. На дату редакции Оферты действуют следующие Тарифы:

- **«Пробный»** — 7 дней, 30 Токенов, бесплатно;
- **«Базовый»** — 30 дней, 200 Токенов, 599 Р;
- **«Velora PRO»** — 30 дней, 200 Токенов, 699 Р.

В рамках платных Тарифов Пользователь может дополнительно приобретать пакеты Токенов (в контуре «Базовый» — 100 Токенов за 299 Р, 300 за 899 Р, 500 за 1499 Р, 1000 за 2999 Р; в контуре «Velora PRO» — 100 Токенов за 349 Р, 300 за 1039 Р, 500 за 1745 Р, 1000 за 3490 Р).

Актуальные Тарифы, пакеты, объём Токенов, сроки и стоимость указываются в интерфейсе Сервиса и могут быть изменены Оператором на будущее время.

9.2. Токен — внутренняя условная учётная единица. Токены **не являются денежными средствами, электронными денежными средствами, платёжным средством, ценной бумагой, финансовым инструментом, цифровой валютой (криптовалютой) или цифровыми правами**, не могут быть обменены на денежные средства (кроме случая возврата по разделу 11) или переданы третьим лицам.

9.3. Токены расходуются при использовании функций на основе Velora AI / Velora PRO. За одно действие (обращение к ассистенту, формирование интерпретации) списывается **фиксированное количество — 10 Токенов**. Оператор вправе изменить размер списания на будущее время, уведомив об этом в интерфейсе Сервиса.

9.4. Стоимость одного Токена определяется как стоимость соответствующего Тарифа или пакета, делённая на количество входящих в него Токенов, и составляет ориентировочно **3 Р** в контуре «Базовый» (599 Р / 200) и **3,49 Р** в контуре «Velora PRO» (699 Р / 200). Для расчётов, в том числе возврата (раздел 11), применяется стоимость Токена, определённая по фактической цене того Тарифа или пакета, в рамках которого возвращаемые Токены были предоставлены.

9.5. Токен считается **израсходованным при успешном предоставлении результата** (сформированный ответ или завершённая интерпретация). Если услуга не оказана по причинам на стороне Оператора (техническая ошибка, недоступность Сервиса, некорректная обработка не по вине Пользователя), **соответствующие Токены не списываются либо восстанавливаются на баланс**. Несогласие Пользователя с содержанием корректно сформированного AI-результата не является основанием для восстановления Токенов.

9.6. Токены действуют в течение срока действия Тарифа (30 дней). Токены, входящие в состав Тарифа, предоставляются на каждый период и по его окончании не переносятся. **Неизрасходованные Токены, дополнительно приобретённые пакетами, при автоматическом продлении Тарифа не аннулируются, а суммируются с балансом нового периода**. До истечения срока Пользователь вправе вернуть стоимость неизрасходованных Токенов в порядке раздела 11.

9.7. Пробный (бесплатный) Тариф предоставляется на разовой основе для ознакомления; Оператор вправе ограничивать его повторную активацию.

9.8. Платный Тариф **продлевается автоматически** на очередной период по действующей на момент продления стоимости. Пользователь вправе в любое время отключить автопродление в Личном кабинете; при отключённом автопродлении Тариф продлевается Пользователем вручную.

10. Оплата

10.1. Оплата Тарифов и пакетов Токенов производится в рублях РФ доступными в Сервисе способами через привлечённые Оператором платёжные сервисы.

10.2. Обязательство по оплате считается исполненным с момента поступления средств оператору по приёму платежей / на счёт Оператора.

10.3. Оператор не хранит полные реквизиты банковских карт; обработка платёжных данных осуществляется платёжными сервисами по их правилам и стандартам безопасности.

11. Возврат денежных средств

11.1. Пользователь вправе **в течение срока действия оплаченного Тарифа** отказаться от его дальнейшего использования и потребовать возврата, направив обращение на адрес поддержки Оператора.

11.2. Возврату подлежит стоимость **неизрасходованных (неиспользованных) Токенов**, рассчитанная как количество неизрасходованных Токенов, умноженное на стоимость одного Токена соответствующего Тарифа (п. 9.4).

11.3. Израсходованные Токены считаются фактически оказанной услугой и удерживаются как фактически понесённые расходы (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Токены, не списанные или восстановленные по п. 9.5 (сбой, недоступность, некорректная обработка не по вине Пользователя), при расчёте возврата считаются неизрасходованными.

11.4. Бесплатный (пробный) Тариф и бонусные Токены денежной компенсации не подлежат.

11.5. Для возврата Пользователь указывает данные, позволяющие идентифицировать платёж (дата, сумма, способ оплаты, учётная запись). Возврат осуществляется тем же способом, которым произведена оплата, в срок до 10 рабочих дней с даты получения обращения, если иной срок не установлен правилами платёжного сервиса или законом.

12. Персональные данные и данные о состоянии здоровья

12.1. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Политикой конфиденциальности и Согласием на обработку персональных данных, размещёнными на Сайте по адресу <https://velora-ai.ru/privacy>, которые являются неотъемлемой частью правоотношений Сторон.

12.2. Пользователь уведомлён, что сведения о состоянии здоровья относятся к **специальной категории персональных данных** (ст. 10 152-ФЗ) и обрабатываются исключительно при наличии согласия. Загружая такие данные, Пользователь подтверждает добровольность их предоставления и согласие на обработку.

12.3. Пользователь вправе отозвать согласие и потребовать удаления данных в порядке Политики конфиденциальности, за исключением случаев, когда обработка требуется в силу закона.

13. Права и обязанности Оператора

13.1. Оператор обязуется предоставлять доступ к Сервису согласно выбранному Тарифу и принимать разумные меры для защиты данных Пользователя.

13.2. Оператор вправе приостановить или прекратить доступ при нарушении Оферты или закона, а также для проведения технических работ.

13.3. Оператор не гарантирует бесперебойной и безошибочной работы Сервиса и вправе привлекать третьих лиц для исполнения обязательств.

14. Права и обязанности Пользователя

14.1. Пользователь обязуется использовать Сервис добросовестно, в соответствии с Офертой и законодательством РФ; не нарушать работу Сервиса; не использовать автоматизированный сбор данных без согласия Оператора.

14.2. Пользователь обязуется не рассматривать AI-результаты как медицинское заключение и консультироваться с врачом по всем вопросам здоровья.

14.3. Пользователь несёт ответственность за достоверность и правомерность загружаемого Контента.

15. Интеллектуальная собственность

15.1. Исключительные права на Сервис, его ПО, дизайн, товарные знаки, тексты и иные элементы принадлежат Оператору или его лицензиарам. Акцепт не влечёт передачи исключительных прав.

15.2. Пользователю предоставляется ограниченное, отзывное, непередаваемое право использования Сервиса по назначению.

15.3. Контент Пользователя остаётся его собственностью; Пользователь предоставляет Оператору право обрабатывать его в объёме, необходимом для работы Сервиса.

16. Ограничение ответственности и гарантий

16.1. Сервис предоставляется по принципу «как есть» (**as is**) и «как доступно» (**as available**), без гарантий пригодности для конкретных целей и безошибочности AI-результатов.

16.2. В максимально допустимых законом пределах Оператор не несёт ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду и за любой вред здоровью вследствие самостоятельных решений Пользователя, принятых с использованием информации Сервиса.

16.3. Совокупная ответственность Оператора ограничена суммой, фактически уплаченной Пользователем за последний оплаченный период использования Сервиса, предшествующий событию, повлёкшему ответственность.

16.4. Оператор не отвечает за перебои, сбои, утрату данных и иные последствия, вызванные обстоятельствами вне его разумного контроля, действиями третьих лиц, платёжных сервисов, магазинов приложений и провайдеров связи.

17. Обстоятельства непреодолимой силы

17.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после заключения договора и вне разумного контроля Сторон.

18. Срок действия, изменение и расторжение

18.1. Договор действует с момента акцепта до прекращения использования Сервиса или расторжения по основаниям Оферты и закона.

18.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять Оферту, публикуя новую редакцию на Сайте. Продолжение использования означает согласие с изменениями.

18.3. Пользователь вправе прекратить использование Сервиса и удалить учётную запись в любое время; финансовые вопросы регулируются разделом 11.

19. Применимое право и разрешение споров

19.1. К отношениям Сторон применяется право Российской Федерации.

19.2. Споры разрешаются переговорами; обязателен досудебный (претензионный) порядок со сроком ответа 30 календарных дней. При недостижении согласия спор рассматривается в суде в соответствии с законодательством РФ.

20. Заключительные положения

20.1. Если отдельное положение Оферты признано недействительным, остальные сохраняют силу.

20.2. Юридически значимые сообщения направляются через Личный кабинет и/или на адреса электронной почты Сторон и признаются надлежащими.

20.3. Оферта, Политика конфиденциальности и Согласие на обработку персональных данных составляют единый комплект документов, регулирующих использование Сервиса.

21. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «ВЕЛОРА»

ОГРН: 1267700266712

ИНН: 7751396609 КПП: 775101001

Адрес (место нахождения): 108810, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Внуково, п. совхоза
Крёкшино, ул. Озёрная, д. 5, стр. 1, помещ. 30

Сайт: <https://velora-ai.ru>

Электронная почта поддержки: support@velora-ai.ru