

ОФЕРТА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОСТУПА К СЕРВИСУ «ЛИВИ-ПРО»

Последнее обновление Оферты:

27.05.2026

ООО «ЛИВИ-ПРО» (далее - «Правообладатель») предлагает заключить на указанных ниже условиях договор о предоставлении доступа к Сервису «Ливи-Про» (далее - «Договор») любому юридическому лицу (далее – «Пользователь»), который акцептует условия настоящей оферты (далее – «Оферта»). С момента акцепта Оферты Договор считается заключенным и действует между Сторонами.

1. ТЕРМИНЫ

В Оферте используются следующие термины и определения:

1.1. Сервис – программный продукт Правообладателя «Ливи-Про», представляющий собой совокупность программ для ЭВМ, баз данных, веб-интерфейсов, личного кабинета, программных интерфейсов взаимодействия, функциональных модулей, интеграций и иных программных средств Правообладателя, доступных под обозначением «Ливи-Про», включая официальный сайт Правообладателя, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://livi-pro.ru/>, а также иные страницы, поддомены, разделы и технические средства, используемые Правообладателем для предоставления Пользователю доступа к функционалу Сервиса.

1.2. Учетная запись – личный кабинет Пользователя в Сервисе, предназначенный для получения доступа к нему и использования его функционала.

1.3. Пользователь – юридическое лицо, акцептовавшее Оферту и/или использующее Сервис.

1.4. Акцепт оферты - осуществление Пользователем любого из следующих действий:

- завершение (окончание) процедуры регистрации либо
- оплаты вознаграждения за предоставление неисключительного права на использование платного функционала Сервиса.

При совершении акцепта Оферты Пользователь гарантирует, что он полностью ознакомился и согласен со всеми ее условиями.

1.5. Тарифы – размер вознаграждения и предоставляемый за это платный функционал Сервиса, определяемый Правообладателем в коммерческом предложении или иных документах.

1.6. Подписка – выбранный и при необходимости оплаченный Пользователем на определенный срок тариф для использования функционала Сервиса.

1.7. Коммерческое предложение – документ, направляемый Пользователю, содержащий краткое описание платного функционала, его стоимостью и иными условиями сотрудничества.

1.8. Устройство – любое устройство, которое может получить доступ к Сервису, такое как компьютер, мобильный телефон или цифровой планшет.

2. ФУНКЦИОНАЛ СЕРВИСА

2.1. Текстовый ИИ-ассистент осуществляет автоматизированную обработку входящих текстовых обращений пациентов в подключённых цифровых каналах, предоставляет справочную информацию о Пользователе на основе размещённой базы знаний, уточняет параметры обращения и сопровождает пациента к записи на прием к врачу, включая подбор услуги, специалиста и времени приёма. ИИ-ассистент формирует структурированные заявки на запись и обеспечивает их передачу Пользователю путем отображения в Личном кабинете, осуществляет маршрутизацию диалогов, в том числе с возможностью передачи на ручную обработку, фиксирует согласия на обработку персональных данных, а также сохраняет историю коммуникаций и данные обращений для целей учёта, анализа и контроля качества взаимодействия с пациентами.

2.2. ИИ-ассистент не является медицинским изделием, не осуществляет медицинскую диагностику, не назначает лечение, не заменяет консультацию врача и не принимает самостоятельных медицинских решений. Ответы ИИ-ассистента носят информационно-справочный и организационный характер и формируются на основании данных, предоставленных Пользователем.

2.3. Пользователь самостоятельно отвечает за актуальность, полноту и достоверность информации, размещённой в базе знаний путем регулярной коммуникации с Сервисом Ливи-Про или сотрудниками ООО «Ливи-Про».

2.4. Сервис контроля качества звонков обеспечивает автоматизированную обработку и анализ телефонных коммуникаций Клиники с пациентами, включая преобразование аудиозаписей звонков в текстовый вид, последующий анализ содержания диалогов на соответствие сценариям и стандартам обслуживания, установленным Клиникой, а также выявление отклонений, пропусков и потенциальных ошибок в коммуникации. Сервис формирует структурированные отчёты и метрики качества (в том числе по полноте обработки обращения, корректности маршрутизации, соблюдению ключевых этапов диалога), обеспечивает хранение истории звонков и результатов их оценки, а также предоставляет Клинике инструменты для последующего контроля, внутреннего аудита и повышения качества работы сотрудников.

2.5. Работа текстового ИИ-ассистента и сервиса контроля качества звонков осуществляется с помощью технологий искусственного интеллекта.

2.6. Правообладатель обязуется предоставлять Пользователю удаленный доступ к Сервису через сеть Интернет, а Пользователь обязуется выплачивать вознаграждение за предоставление такого доступа.

2.7. Правообладатель вправе в любое время без предварительного уведомления Пользователя полностью или частично приостановить либо прекратить возможность использования Сервиса. Такое приостановление или прекращение в том числе может быть обусловлено требованиями законодательства, актами, предписаниями, разъяснениями, рекомендациями, решениями или иной позицией государственных органов, судов, либо иными обстоятельствами, которые, по мнению Правообладателя, создают риск нарушения законодательства, привлечения к ответственности или предъявления претензий.

2.8. С целью ознакомления с возможностями Сервиса Правообладатель может предоставить Пользователю право на безвозмездный доступ к Сервису на пробный период, указанный в Коммерческом предложении.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СЕРВИСУ. РЕГИСТРАЦИЯ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

3.1. Для получения доступа к Сервису Пользователю необходимо пройти регистрацию в Сервисе на официальном сайте Правообладателя для создания Учетной записи.

3.2. Перед регистрацией Пользователь знакомится с текстом Оферты и обязан произвести оплату в соответствии с предоставленным ему коммерческим предложением.

3.3. Регистрируя Учетную запись и/или оплачивая доступ к Сервису Пользователь тем самым производит акцепт Оферты, подтверждает и гарантирует Правообладателю, что:

- Пользователь заявляет и гарантирует, что он уполномочен действовать от имени юридического лица, в том числе уполномочен соглашаться (акцептовать) с условиями Оферты;

- он полностью ознакомился с условиями Оферты, полностью понимает предмет Оферты, полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Оферты;

- он имеет техническую возможность установить на своем Устройстве браузер, а также имеет подходящее подключение к сети Интернет. Пользователь самостоятельно и за свой счет обеспечивает наличие необходимых Устройств и доступ к сети Интернет;

- он дает согласие на обработку Правообладателем своих персональных данных;

Если какая-то из указанных гарантий Пользователя окажется недостоверной, Правообладатель имеет право прекратить доступ такого Пользователя к Сервису.

3.4. При регистрации Учетной записи Пользователь указывает адрес электронной почты и пароль своей Учетной записи. При указании электронной почты в ходе регистрации Пользователь разрешает Правообладателю направить на указанную электронную почту код для верификации Пользователя.

3.5. Пользователь не имеет права каким-либо образом передавать свою Учетную запись или предоставлять к ней доступ неуполномоченным лицам. Нарушение указанного правила и передача своего аккаунта другому человеку является нарушением условий Оферты и влечет прекращение или приостановление доступа Пользователя к Сервису без возврата денежных средств. При этом Правообладатель может передавать, переуступать или делегировать свои права и обязанности по Договору без согласия Пользователя.

3.6. Доступ к Сервису может использоваться несколькими уполномоченными лицами Пользователя. В таком случае они считаются действующим от имени и в интересах соответствующего Пользователя и Пользователь подтверждает наличие всех необходимых полномочий на совершение ими указанных действий. В таком случае Пользователь несет риск всех действий и бездействия указанных лиц как за свои собственные, включая действия по использованию Сервиса, загрузке данных, приглашению новых пользователей, настройке параметров доступа, использованию результатов обработки информации и совершению иных действий в пределах предоставленного функционала.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА

4.1. Срок использования Сервиса определяется Коммерческим предложением и начинается с момента получения оплаты от Пользователя. Срок не зависит от даты фактической активации аккаунта Пользователем или даты начала использования Сервиса Пользователем.

4.2. После получения доступа к Сервису его возможности изучаются и используются Пользователем самостоятельно и по своему усмотрению.

4.3. Пользователь может обратиться к Правообладателю за технической и информационной поддержкой по электронному адресу: support@livi-pro.ru, а также по иным каналам связи, указанным на официальном сайте Правообладателя. Правообладатель по общему правилу отвечает на вопросы Пользователя в удобное для себя время.

Объем, состав, сроки, режим и каналы предоставления технической, информационной и иной пользовательской поддержки определяются Правообладателем в зависимости от условий коммерческого предложения, доступного функционала Сервиса и условий, опубликованных на официальном сайте Правообладателя либо согласованных Сторонами отдельно.

Если соответствующим коммерческим предложением предусмотрены специальные условия сопровождения, включая приоритетную поддержку, расширенный режим обработки обращений, сопровождение выделенным представителем Правообладателя, запуск, обучение пользователей, консультационное сопровождение либо иные дополнительные услуги, такие условия применяются только в объеме, прямо предусмотренном коммерческим предложением.

Правообладатель вправе по своему усмотрению изменять каналы, порядок и условия предоставления поддержки при условии сохранения объема обязательств, прямо предусмотренного для уже оплаченного Пользователем коммерческого предложения, если иное не вытекает из существа соответствующего функционала или условий его предоставления.

4.4. Возможности и функционал Сервиса определяются Правообладателем по своему усмотрению. Правообладатель всегда пытается улучшить Сервис, поэтому со временем его функционал может изменяться. Правообладатель имеет право в любой момент без каких-либо уведомлений вносить изменения в функционал и работу Сервиса: в том числе добавлять, обновлять, удалять, улучшать функционал Сервиса, приостановить или прекратить работу любой части Сервиса, ограничивать доступ к частям или ко всему Сервису.

4.5. Обязательства Правообладателя считаются исполненными в полном объеме и надлежащим образом с момента обеспечения возможности доступа к Сервису на условиях Коммерческого предложения, независимо от фактического использования Пользователем возможностей Сервиса. В связи с этим возврат оплаты за неиспользованные возможности Сервиса, приобретенные на возмездной основе, не производится.

4.6. Обязательства Правообладателя по предоставлению доступа к Сервису считаются исполненными и принятыми Пользователем без составления актов сдачи-приемки.

4.7. По истечении оплаченного периода действия Пользователю ограничивается доступ к возможностям Сервиса.

5. ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Объем предоставляемых услуг, их продолжительность, Стоимость и иные существенные финансовые условия использования Сервиса определяются коммерческим предложением и не могут быть изменены в одностороннем порядке.

5.2. Вместе с коммерческим предложением Правообладатель выставляет Пользователю счет на приобретение доступа к Сервису.

5.3. Правообладатель не несет ответственности за любые действия или бездействие любой третьей стороны, осуществляющей проведение денежных транзакций по оплате Сервиса. Безопасность, конфиденциальность, а также иные условия использования выбранных Пользователем способов оплаты Сервиса выходят за рамки Оферты и регулируются соглашениями между Пользователем и соответствующими финансовыми организациями.

5.4. Пользователь самостоятельно несет все банковские и иные расходы по оплате Сервиса при их наличии, а также несет ответственность за правильность производимых им платежей и заполнение необходимых платежных документов.

5.5. Обязанность Пользователя по оплате считается исполненной в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Правообладателя.

5.6. Возврат оплаты за неиспользованный период не производится в связи с тем, что обязательства Правообладателя считаются исполненными в момент предоставления Пользователю возможности доступа к функционалу Сервиса. Пользователь считается воспользовавшимся всеми возможностями Сервиса, и в связи с этим не имеет права требовать возврата денежных средств.

5.7. Стоимость Сервиса, уплаченная Пользователем, не пересчитывается и не подлежит возврату, если Пользователь в течение оплаченного периода не воспользовался доступом к возможностям Сервиса или использовал такое право в неполном объеме.

6. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

6.1. Сервис, его отдельные компоненты, размещенные в Сервисе иные объекты интеллектуальной собственности (тексты, графика, статьи, изображения и иные) являются результатами интеллектуальной деятельности Правообладателя и защищены законами Российской Федерации об охране интеллектуальной собственности.

6.2. Исключительные права на Сервис, его отдельные компоненты, размещенные в Сервисе иные объекты интеллектуальной собственности (тексты, графика, статьи, изображения и иные), доступ к которым предоставляется Пользователю, принадлежат исключительно Правообладателю и не передаются Пользователю.

6.3. Сервис и иные объекты интеллектуальной собственности, предоставляемые Пользователю, предназначены для коммерческого использования Пользователем.

6.4. Пользователь не может ни при каких условиях удалять или делать малозаметными информацию и сведения об авторских правах, правах на товарные знаки и иных интеллектуальных правах Правообладателя.

7. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Сервис предоставляется Пользователю на условиях «как есть» и «как доступно», без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых. Правообладатель не предоставляет никаких прямых или подразумеваемых гарантий по Оферте и прямо отказывается от каких-либо гарантий или условий в отношении Сервиса, в том числе по поводу его доступности и его соответствия конкретным целям Пользователя.

7.2. Правообладатель время от времени вынужден выполнять обновления и техническое обслуживание Сервиса по техническим причинам. В это время Сервис может быть недоступен. Пользователь принимает это и гарантирует, что он не имеет права предъявлять какие-либо претензии по поводу доступности Сервиса. Правообладатель приложит разумные усилия для организации обновлений и технического обслуживания в нерабочее время, однако не гарантирует это.

7.3. Правообладатель не несет ответственности за:

- несоответствие Сервиса субъективным ожиданиям Пользователя и его субъективной оценке;
- отсутствие подключения к сети Интернет, сбой в его работе на территории Пользователя;
- последствия, вызванные утерей или разглашением Пользователем предоставленных ему данных;
- неиспользование Пользователем доступа к Сервису;
- любые потери, убытки, ущерб Пользователя при использовании Сервиса;
- поломки или другие неполадки Устройства, возникшие во время использования Сервиса;
- ошибки и/или нарушения в работе Сервиса.

7.4. Пользователю запрещается:

- изменять, модифицировать, переводить, реконструировать, копировать, выводить, дисассемблировать, декомпилировать Сервис, осуществлять реверс-инжиниринг Сервиса, иным образом распоряжаться Сервисом, любой его частью или компонентом;
- использовать Сервис для разработки или улучшения любого программного обеспечения, программного кода или любых производных работ от любого программного обеспечения;
- использовать Сервис с целью создания конкурентоспособного продукта, копирования функций или пользовательского интерфейса Сервиса;
- использовать Сервис в целях сравнительного анализа продуктов или другого сравнительного анализа без предварительного письменного согласия Правообладателя;
- использовать Сервис с целью мониторинга доступности, производительности, функциональности Сервиса или для любых других сравнительных или конкурентных целей;
- создавать производные от Сервиса, любой его части, или компонента произведения или иные объекты интеллектуальных прав, иным образом нарушать права интеллектуальной собственности Правообладателя;
- использовать Сервис любым способом, который может помешать другим Пользователям в полной мере использовать Сервис, или который может нарушить функционирование Сервиса любым способом;
- использовать Сервис любым способом, который нарушает Оферту, применимое право и законодательство;

- ставить под угрозу безопасность своей Учетной записи, передавать данные своей Учетной записи иным лицам;
- пытаться любым способом получить пароль и другую информацию об Учетной записи иного пользователя;
- нарушать безопасность любой компьютерной сети, взламывать любые пароли, коды шифрования безопасности;
- сканировать любую страницу Сервиса с использованием ручных или автоматизированных средств.

В случае нарушения любой из вышеуказанных гарантий Пользователь обязуется компенсировать Правообладателю все возникшие в этой связи убытки. Нарушение любой из вышеуказанных гарантий является основанием для прекращения права Пользователя на использование Сервиса.

7.5. Ответственность Правообладателя по Договору в любом случае не может превышать 10 000 рублей.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

8.1. При использовании Сервиса Правообладатель будет собирать и обрабатывать персональные данные о Пользователе и его использовании Сервиса. Перечень обрабатываемых персональных данных, способы и цели их обработки указываются Правообладателем в своей Политике конфиденциальности, опубликованной на официальном сайте.

9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОСТУПА К СЕРВИСУ

9.1. Правообладатель вправе в любой момент прекратить или приостановить доступ Пользователя к Сервису по любой причине по усмотрению Правообладателя, включая нарушение Пользователем условий Оферты.

9.2. Прекращение действия Учетной записи может привести к уничтожению любого контента, связанного с Учетной записью Пользователя, в том числе базы данных Пользователя. Правообладатель постарается заранее уведомить Пользователя до того, как удалит его Учетную запись, но может не делать этого.

9.3. Если Пользователь удалит свою Учетную запись по ошибке, то ему необходимо немедленно связаться с Правообладателем по адресу support@livi-pro.ru. Правообладатель постарается помочь, но, к сожалению, не может гарантировать, что сможет восстановить что-либо.

10. СОГЛАСИЕ НА ПОЛУЧЕНИЕ РЕКЛАМНЫХ РАССЫЛОК

10.1. Пользователь в результате нажатия на кнопку «Зарегистрироваться» при регистрации Учетной записи предоставляет Правообладателю свое согласие на получение информационных, маркетинговых и рекламных материалов, а также предоставляет свое согласие на обработку персональных данных Правообладателю как оператору обработки персональных данных.

10.2. Пользователь вправе в любое время отозвать любое из указанных согласий, обратившись к Правообладателю по адресу электронной почты: support@livi-pro.ru.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, если исполнение обязательства оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Стороны, заявляющей об обстоятельствах непреодолимой силы. К форс-мажорным обстоятельствам, в частности, относятся: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, террористические акты, массовые беспорядки, эпидемии, сбои в работе

инфраструктуры связи и электроснабжения, а также решения и действия органов государственной власти, включая, но не ограничиваясь, введением ограничений или отключений доступа к сети Интернет, сетям связи, отдельным сервисам и протоколам передачи данных, блокировкой ресурсов, применением средств радиоэлектронного воздействия.

11.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана в разумный срок уведомить другую Сторону о наступлении и прекращении таких обстоятельств. Надлежащим подтверждением наличия форс-мажорных обстоятельств могут являться документы компетентных органов либо иные общедоступные доказательства.

11.3. На период действия форс-мажорных обстоятельств сроки исполнения обязательств по Договору приостанавливаются соразмерно времени их действия и последствиям. Если такие обстоятельства продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней подряд, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке без возмещения убытков другой Стороне.

12. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

12.1. Все споры урегулируются между Сторонами в соответствии с законодательством РФ.

12.2. Претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из Оферты, является для Сторон обязательным.

12.3. При недостижении соглашения по спорным вопросам, по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня получения претензии другой Стороной, заинтересованная Сторона вправе передать данный спор на рассмотрение суда по месту нахождения Правообладателя.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Пользователем и действует до исполнения Сторонами своих обязательств.

13.2. Во всем, что не урегулировано Договором, подлежит применению действующее право Российской Федерации.

13.3. Правообладатель вправе в любое время в одностороннем порядке без предварительного уведомления вносить изменения в условия Оферты. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой версии Оферты на официальном сайте Правообладателя. В связи с этим Пользователь обязуется отслеживать обновления новой версии Оферты на официальном сайте Правообладателя.

Если Пользователь не согласен с новыми условиями Оферты, он может отклонить их. Это означает, что Пользователь больше не сможет пользоваться Сервисом. Продолжение использования Сервиса после внесения изменений и/или дополнений в Оферту означает принятие и согласие Пользователя с такими изменениями и/или дополнениями.

13.4. Правообладатель имеет право в одностороннем порядке привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору.

13.5. Для целей настоящей Оферты термины «Оферта» и «Договор» являются синонимами.