

**ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ  
ЛИНИИ “ВЕТЭКСПЕРТ”  
(Публичная оферта)**

Настоящий Договор, в соответствии со ст.ст. 435, 437 Гражданского Кодекса РФ, является официальной письменной публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью “ВетЭксперт” (далее “Компания”) в лице Генерального директора Шапорина Максима Николаевича, действующего на основании Устава, содержащий все существенные условия договора и порядок пользования дистанционно-информационной поддержкой сервиса “ВетЭксперт”, адресованный к любому физическому и юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят физическим и юридическим лицом, а также индивидуальным предпринимателем (далее “Клиент”) не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Настоящий Договор является Договором с исполнением по требованию (абонентским договором). Абонентским периодом признается 1 год.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

## **1. ТЕРМИНОЛОГИЯ**

**Абонемент “ВетЭксперт” (карта)** — персональный идентификационный *материальный* носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к дистанционно-информационной поддержке сервиса “ВетЭксперт” в соответствии с Договором. Абонемент делится на виды в зависимости от тарифа. В различных источниках и документах может встречаться под названием: пакет услуг, сертификат, коробка «ВетЭксперт», подписка и прочие.

**Абонемент “ВетЭксперт” (онлайн)** — персональный идентификационный *цифровой* носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к дистанционно-информационной поддержке сервиса “ВетЭксперт” в соответствии с Договором. Абонемент делится на виды в зависимости от тарифа. В различных источниках и документах может встречаться под названием: пакет услуг, сертификат, коробка «ВетЭксперт», подписка и прочие.

**Виды Абонементов** - ВетЭксперт; ВетЭксперт Стандарт; ВетЭксперт Премиум; ВетЭксперт ВИП и другие виды абонементов.

**Владелец Абонемента** — физическое лицо, являющееся собственником не активированной Карты.

**Клиент** – физическое лицо, являющееся Владельцем абонемента, и активировавшее ее.

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью “ВетЭксперт” (ООО “ВетЭксперт”). Профессиональный оператор в сфере комплексной ветеринарной телекоммуникации, систематизации и автоматизации процессов обмена информацией и системный технический интегратор ветеринарного обслуживания дистанционно.

**Номер Абонемента** – персональный номер абонемента, присваиваемый каждому новому абоненту, с помощью которого производится идентификация Клиента.

**Активация Абонемента** – это самостоятельная, или совместная со специалистом Компании совокупность действий владельца Абонемента, в результате которых владелец Абонемента регистрируется в Клиентской базе Компании, становится Клиентом Компании и подключается к базе дистанционно-информационной поддержки. Порядок активации Карты определяется в Приложении.

**Специалист (Ветеринарный врач)** – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее дистанционно-информационную поддержку в соответствии с Договором и/или заключёнными между Клиентом и Компанией соглашениями.

**Дистанционно-информационный продукт** – разновидность дистанционно-информационной поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с тарифом его Клиентского

абонемента. Дистанционно-информационные продукты Компании не могут быть использованы Клиентом без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

**Виды дистанционно-информационных продуктов Компании:**

- личный кабинет;
- экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
- устные и письменные ветеринарные консультации;
- второе мнение специалиста;
- видео-консультации;
- консультации ведущих узкопрофильных экспертов;
- письменные консультации по правам владельца и перевозке животных

Описание услуг, а также порядок получения дистанционно-информационной поддержки содержится в Приложении №1 к настоящему Договору.

**1.1.** Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством РФ заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Клиента с Компанией, не предусмотренные договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

**1.2.** Лицо, активирующее абонемент от имени Клиента, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №152-ФЗ от 27.07.2006г. "О персональных данных" (далее ФЗ "О персональных данных") для организации обслуживания, в частности:

- 1) их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
- 2) формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками-Клиентами принятых на себя обязательств.

**1.3.** В соответствии со ст.6 ФЗ "О персональных данных" Компания обрабатывает сведения о лице, активировавшем абонемент и иных физических лицах, указанным им в качестве представителей Клиента при общении со Специалистом Компании с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными сведениями, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.

**1.4.** В случаях, предусмотренных законодательством, указанные в п.1.3. лица вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

**1.5.** Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

**1.6.** Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

**1.7.** Вся информация из области ветеринарной медицины, полученная владельцем Абонемента по условиям настоящего Договора, не является официальной, а носит лишь рекомендательный характер и направлена на предоставление справочной информации Клиенту. Настоящим пользователь уведомлен, понимает и соглашается с тем, что услуги Компании не являются ветеринарными медицинскими услугами, ни в коем случае не заменяют ветеринарную медицинскую услугу и обращение в ветеринарные медицинские организации за ветеринарной медицинской помощью.

## **2. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

- 2.1. Договор вступает в силу с момента приобретения Абонемента и действует до конца оплаченного периода. Активация абонемента возможна в период, указанный на Абонемента (карте) или Упаковке абонемента (карты). Активация Абонемента (онлайн) осуществляется автоматически в момент его покупки.
- 2.2. В случае, если активация Абонемента (карты) не произведена в течение срока, указанного в п.2.1. Договора, какие-либо обязательства Компании перед Владелльцем Абонемента, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.
- 2.3. Услуги Компании по подключению к дистанционно-информационной поддержке считаются оказанными с момента активации Абонемента.
- 2.4. Досрочное расторжение Договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных разделом 4.3. настоящего Договора. В этом случае Компания предоставляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.
- 2.5. Досрочное расторжение Договора по инициативе Клиента возможно в любой момент в течение срока действия Абонемента. При этом стоимость Абонемента Клиенту не возвращается. Клиент вправе представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора и Договор прекращает свое действие с момента получения Компанией такого заявления.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**3.1.** Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам дистанционно-информационной поддержки в области ветеринарной медицины, в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

- 1) Компания несет ответственность за качество оказанной дистанционно-информационной поддержки при условии, что сообщенная Специалисту информация соответствует действительности, а представленные на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемого вопроса;
- 2) дистанционно-информационная поддержка осуществляется ежедневно, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;
- 3) дистанционно-информационная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном тарифом Абонемента, при условии его оплаты в полном объеме; Клиенту предоставлена возможность звонка на номер 8 800 350-90-83 (бесплатно), на номер +7 499 577-03-40 (стоимость звонка Клиента на городской телефонный номер Компании не возмещается, плата, взимаемая оператором мобильной связи за звонок в роуминге, не возмещается) и из мобильного приложения «ВетЭксперт» (по тарифу оператора/ провайдера за интернет);
- 4) услуги предусматривают оказание информационной, справочной и ветеринарной консультации по вопросам, относящихся персонально к питомцу Клиента, но не предполагают оказания очной ветеринарной медицинской помощи, что установлено п.1.7. настоящего Договора;
- 5) Клиент не ограничен временем консультирования, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
- 6) дистанционно-информационная поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально питомца Клиента, в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом Абонемента. О тарифах и способах оплаты см. п.5 Приложения №1 к Договору;
- 7) дистанционно-информационная поддержка не осуществляется по вопросам, касающимся питомцев третьих лиц;
- 8) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе звонка или, если необходимо изучение информационных и справочных источников по вопросам ветеринарной медицины, не позднее 24 часов с момента предоставления Клиентом необходимой информации для подготовки ответа;
- 9) Услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Клиента на сайте ([www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru)), в мобильном приложении

«ВетЭксперт», в группе "Вконтакте" (/vetexpert\_24) и через Telegram (@VetExpertBot) в течение 24 часов после поступления вопроса Клиента.;

10) Компания предоставляет Клиенту функциональную возможность доступа к истории его обращений к услугам сервиса при условии, что Клиент использует для доступа к истории обращений ту же учетную запись, из которой эти обращения осуществлялись;

11) Компания не несет ответственности за ветеринарную медицинскую консультацию, рекомендации, предоставленные Клиенту Специалистом, в случае, если Клиент предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме, либо предоставил не соответствующие действительности сведения.

**3.2.** Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья питомца), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Клиент имеет право:**

4.1.1. Пользоваться дистанционно-информационной поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным тарифом Абонемента;

4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления дистанционно-информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

через личный кабинет Клиента на сайте Компании [www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru);

по электронной почте: [info@vetexpert24.ru](mailto:info@vetexpert24.ru);

4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

##### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом дистанционно-информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Абонемента;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Абонемента и для получения дистанционно-информационной поддержки;

4.2.3. Предоставить полную и достоверную информацию о своем питомце/питомцах;

4.2.4. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения устойчивого телекоммуникационного соединения в случае обращения в Компанию за устной и видео консультацией;

4.2.5. Пользоваться дистанционно-информационной поддержкой в соответствии с условиями Договора;

4.2.6. При обращении в Компанию за предоставлением устной и письменной дистанционно-информационной поддержки формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

4.2.7. Не использовать дистанционно-информационные продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

- 4.2.8. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещенные в личном кабинете Клиента, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
- 4.2.9. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.10. Пользоваться дистанционно-информационным продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе 3 Договора;
- 4.2.11. Принимать выполненные работы в порядке, предусмотренном Договором;
- 4.2.12. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
- 4.2.13. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;
- 4.2.14. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

#### **4.3. Компания имеет право:**

- 4.3.1. Определять условия оказания дистанционно-информационной поддержки;
- 4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;
- 4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение персонально к его питомцу;
- 4.3.4. Приостановить или прекратить оказание дистанционно-информационной поддержки в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п.4.2. Договора или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента на сайте [www.Vetexpert24.ru](http://www.Vetexpert24.ru), в мобильном приложении «ВетЭксперт», по смс, а также на адрес электронной почты, указанный Клиентом в момент активации Карты, о принятом решении о приостановлении либо прекращении дистанционно-информационной поддержки, с указанием причин принятого решения.
- 4.3.5. Приостанавливать оказание дистанционно-информационной поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;
- 4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении дистанционно-информационной поддержки в случаях:
  - 1) отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
  - 2) нарушения Клиентом условий Договора;
  - 3) противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание дистанционно-информационной поддержки в области ветеринарной медицины противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
  - 4) если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией, а также Партнерами Компании

#### **4.4. Компания обязана:**

- 4.4.1. С момента активации Абонемента оказывать Клиенту дистанционно-информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренным в тарифе Абонемента;
- 4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, данных питомца/питомцев Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте, питомце/питомцах Клиента;
- 4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Абонемента и предоставления документов, необходимых для получения дистанционно-информационной поддержки.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежит.

5.3. Компания несет ответственность за качество оказанной дистанционно-информационной поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.

5.4. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения дистанционно-информационной поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

5.5. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

## **6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

6.1. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

6.2. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

## **7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор без предварительного согласования с клиентом, но с уведомлением клиента о внесенных изменениях. Новая редакция Договора вступает в силу по истечении 5 календарных дней с момента ее опубликования в свободном доступе в сети Интернет на сайте Компании [www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru), независимо от того ознакомлен ли с ними Клиент.

7.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Абонемента, а также определять иные условия предоставления дистанционно-информационной поддержки по Договору.

## **8. РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ**

Общество с ограниченной ответственностью "ВетЭксперт"

Юридический адрес: 109202 г. Москва, ул. Карачаровская 2-я, д. 1, стр.1, комната 20

Фактический адрес: 119331, г. Москва, проспект Вернадского, д. 29, офис 610

ИНН: 9721023843 КПП: 772101001

Р/С 40702810000000135014 в ВТБ 24 (ПАО) г. Москва

К/С: 30101810100000000716

БИК: 044525716

## ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора на оказание консультаций в области ветеринарной медицины с использованием дистанционно-информационной поддержки телефонной линии "ВетЭксперт" и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

### 1. АКТИВАЦИЯ АБОНЕМЕНТА

1.1. Клиент получает право пользования дистанционно-информационной поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Абонемента того или иного тарифа.

1.2. Активировать Абонемент (карту), ее Владелец может:

- 1) по телефонам 8 800 350-90-83, +7 499 577-03-40;
- 2) через личный кабинет Клиента на сайте ([www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru)), и в мобильном приложении «ВетЭксперт»,
- 3) в группе "Вконтакте" ([/vetexpert\\_24](https://vk.com/vetexpert_24))
- 4) через Telegram ([@VetExpertBot](https://t.me/VetExpertBot))

1.3. При активации Карты Клиент обязан сообщить следующие идентификационные данные (количество запрашиваемой информации для активации может быть менее, но не более указанной):

- 1) Номер Карты;
- 2) Пароль (код) активации;
- 3) Наименование Клиента (Ф.И.О, ИП, название компании);
- 4) Число, месяц и год рождения; ОГРН (ИНН)/ОГРНИП;
- 5) Пол клиента (физического лица)
- 6) Данные питомца/питомцев (вид/порода, пол, кличка по паспорту/без паспорта, возраст);
- 7) Адрес для корреспонденции;
- 8) Адрес электронной почты;
- 9) Контактный номер телефона;
- 10) Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- 11) Контрольный вопрос и ответ на него.

1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Абонемента, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

1.5 Активация Абонемента (онлайн) осуществляется автоматически в момент покупки.

### 2. ВИДЫ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

**2.1. Личный кабинет** – это интернет-сервис для Клиентов Компании, находящийся на сайте Компании ООО "ВетЭксперт" ([www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru)) в персональном разделе, а также в мобильном приложении «ВетЭксперт», с помощью которого возможно обратиться к Специалистам по вопросам из области ветеринарной медицины, направить документы для анализа, прослушать аудиозаписи устных консультаций, получить письменную консультацию. В личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах, истории обращений, включая аудиозаписи всех устных консультаций, предоставленных в период действия Договора. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет доступен Клиенту в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия. В случае, если для предоставления услуги Специалисту Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с питомцем/питомцами Клиента, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Клиентом запросу, Клиент направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через Личный кабинет. По

истечение двух календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Клиенту дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Клиентом через личный кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Клиента в устной или письменной форме через Личный кабинет. Клиент не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

**2.2. Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка** - консультация специалиста по осуществлению первой ветеринарной помощи питомцу Клиента, а также в экстренных ситуациях, связанных с чрезвычайной ситуацией с животным. Помощь специалиста в экстренном вызове скорой ветеринарной помощи, зоотакси, ветеринарных служб, в том числе и ритуальных. Услуга предоставляется круглосуточно.

**2.3. Устная и письменные ветеринарные консультации** - консультация по всем вопросам Клиента из области ветеринарной медицины, а именно: по вопросам здоровья питомца Клиента; по кормлению, диетологии и содержанию питомца Клиента; по воспитанию питомца Клиента; по поведенческим нормам и предвестникам заболеваний; по стандартным и аналоговым препаратам; по схемам вакцинации; по необходимости стерилизации/кастрации, необходимости хирургического лечения. Консультация специалиста носит рекомендательный и информативный характер. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной проблеме питомца/питомцев Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщенных Клиентом при обращении в Компанию по телефону.

Консультация предоставляется круглосуточно по местному времени Клиента. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с практикой применения из области ветеринарной медицины, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости и в случае, когда Клиентом не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены Клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

**Письменная ветеринарная консультация** - по всем вопросам, относящимся к питомцу/питомцам Клиента из области ветеринарной медицины, носящий информативный и рекомендательный характер. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной проблеме питомца/питомцев Клиента. Письменная консультация предоставляется, исходя из сведений, сообщенных Клиентом при обращении в Компанию по телефону.

Письменная консультация первоначально не предполагает изучение документов Клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены Клиентом через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

**Справочная информация по телефону** - предоставление специалистом компании информации: об адресах и телефонах ближайших ветеринарных клиник, их специализации, оснащении (УЗИ, рентген), зоомагазинов, станций по борьбе с болезнями животных (СББЖ); о вакцинации и повторных прививках, о наступлении сезона активности эктопаразитов (блох и клещей) о профилактических и лечебных обработках, об адресах и телефонах лабораторий где проводится экспресс диагностика пироплазмоза, а так же необходимое исследование крови, мочи и т.д., о действиях в случае возникновения подозрения на бешенство питомца, об аккредитованных лабораториях проводящих исследования на титры антител вируса бешенства. Об эвтаназии животного, кремации, утилизации, ритуальных услугах. Об адресах и телефонах груминг-салонов, зоогостиниц, пунктов передержки животных об услугах зоотакси, зоопсихолога. О карантинах и эпизоотиях. Об оформлении документов на животное, о выдаче справок на перевозку животного по России; о разъяснении правил перевозки и перелета с животным за границу РФ; о чипировании питомца, об орнитологии, аквариумистике, террариумистике и возможности консультаций по экзотическим животным. О благотворительности, т.е. о том кому нужно помочь. О ближайших датах крупных выставок и участия в них. Предоставляется с 09:00 до 22:00 по местному времени Клиента.



**2.4. Второе мнение специалиста** - предоставление консультации специалиста через личный кабинет: на основе полученных от Клиента документов о поставленном диагнозе его питомцу/питомцам; рассмотренных рентгеновских снимков питомца/питомцев Клиента; по курсу лечения. Консультация предоставляется в течение 48 часов с момента предоставления Клиентом необходимых для оказания консультации документов.

**2.5. Видео-консультация** - возможность звонка через мобильное приложение «ВетЭксперт», а также через программу Skype. Услуга рекомендована Клиентам для использования, в случае их физического нахождения за пределами Российской Федерации, либо в роуминге. Компания не несет ответственности за качество связи при использовании программы. Услуга предполагает возможность аудиозвонка со Skype-логина Компании на Skype-логин Клиента.

**2.6. Консультации ведущих узкопрофильных экспертов** - возможность привлечения к решению проблемы клиента, сторонних (внештатных), узкоспециализированных врачам.

**2.7. Письменные консультации по правам владельца и перевозке животных**- предоставляется Клиенту по вопросам: иностранного законодательства при ввозе и вывозе в другую страну питомца; нахождения питомца за границей; разъяснения правил провоза и пролета животных. Также предоставление консультации и помощи в выдаче справок на перевоз питомца за границу. Услуга предоставляется через личный кабинет в течение 24 часов с момента предоставления Клиентом в полном объеме информации, необходимой для оказания консультации.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ**

3.1. Дистанционно-информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к питомцу/питомцам Клиента.

3.3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах питомца/питомцев третьих лиц. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента данные, подтверждающие то, что сформулированный им запрос имеет отношение персонально к питомцу/питомцам Клиента.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, дистанционно-информационная поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При обращении в Компанию за письменной консультацией Клиент проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных- (номер Карты и код активации):

- 1) в личном кабинете мобильного приложения «ВетЭксперт»;
- 2) в личном кабинете на сайте Компании ([www.Vetexpert24.ru](http://www.Vetexpert24.ru));
- 3) в чате группы Вконтакте ([/vetexpert\\_24](https://vk.com/vetexpert_24));
- 4) Telegram ([@VetExpertBot](https://t.me/VetExpertBot)).

3.5. Осуществление дистанционно-информационной поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail не предусмотрено.

3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса, содержать информацию о всех существенных обстоятельствах, относящихся к питомцу/питомцам Клиента, а также к вопросам ветеринарной медицины и других вопросов, указанных в п.2.7. настоящего Приложения к Договору. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы, относящиеся к здоровью питомца/питомцев. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается. Доступны Клиенту круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

3.7. Клиент обращается в Компанию устно посредством телефонной связи, по номеру 8 800 350-90-83 или +7 499 577-03-40, а также в мобильном приложении «ВетЭксперт» через интернет для получения услуг:

- 1) Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
- 2) Устные и письменные ветеринарные консультации;
- 3) Второе мнение Специалиста;

- 4) Консультации ведущих узкопрофильных экспертов;
- 3.8. Дистанционно-информационные продукты:
- 1) Личный кабинет;
  - 2) Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
  - 3) Устные и письменные ветеринарные консультации;
  - 4) Второе мнение Специалиста;
  - 5) Видео-консультации;
  - 6) Консультации ведущих узкопрофильных экспертов;
  - 7) Письменные консультации по правам владельца и перевозке животных.
- 3.9. Клиент не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. В зависимости от выбранного Клиентом тарифа Абонемента Компания предоставляет дистанционно-информационную поддержку в следующем объеме:

Услуги, доступные владельцу абонемента	Стандарт	Премиум	ВИП
<b>Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка</b> в чрезвычайных ситуациях по бесплатному телефону 8-800	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
<b>Устные и письменные консультации</b> ветеринаров по вопросам содержания, кормления, ухода и здоровья питомцев	3	6	12
Услуга « <b>Второе мнение</b> » – уточнение диагноза по сканам документов и корректировка плана лечения	1	2	3
<b>Видео-консультации</b>	1	2	3
<b>Консультации ведущих узкопрофильных экспертов:</b> онколог, кардиолог, офтальмолог, травматолог, специалисты по экзотическим животным	1	2	3
<b>Письменные консультации по правам владельца</b> и перевозке животных	1	2	3

4.2. В случае, если Клиентом оформлен запрос на услугу, не предусмотренную его тарифом, услуга оказывается Компанией как дополнительная.

4.3. Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Клиентом и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Клиентов Компании.

4.4. В случае возникновения противоречий между положениями Приложения и Договором, преимущественное применение имеют положения Договора.

## 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

5.1. Стоимость услуг Компании определена в прайс-листе, размещенном в мобильном приложении «ВетЭксперт» и на сайте Компании [www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru).

5.2. В случае приобретения услуг Компании в партнерских организациях, название, стоимость и количество услуг может отличаться от указанных в прайс-листе, размещенном в мобильном приложении «ВетЭксперт» и на сайте Компании [www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru).

5.3. Оплата услуг Компании через мобильное приложение «ВетЭксперт» или сайт Компании [www.vetexpert24.ru](http://www.vetexpert24.ru) осуществляется по безналичному расчету. Оплата услуг Компании по безналичному расчету осуществляется через сервис Яндекс-Деньги (ООО НКО «Яндекс.Деньги») - <https://money.yandex.ru/about.xml>

5.4. При оплате услуг Компании по безналичному расчету услуга будет считаться оплаченной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Компании. Клиенту будет отказано в предоставлении услуг, если денежные средства не поступили на счет Компании по вине Клиента (ошибочное зачисление, списание) или обслуживающего банка.

5.5. Оплата услуг осуществляется Клиентом на условиях предварительной оплаты в размере 100% (ста процентов) от суммы, размер которой определяется условиями п.5.1. и п.5.2.

5.6. Все расчеты по Договору проводятся в рублях.