

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ
ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР»
ДИСТАНЦИОННЫХ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ
(Онлайн консультирование)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом о защите прав потребителей (Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1), Правилами оказания ветеринарных услуг (утв. Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 № 898) и предназначены для урегулирования отношений, возникающих между ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР» и потребителями при оказании им дистанционных консультационных услуг (далее – услуга дистанционной консультации, услуга).

1. Термины и определения:

«Договор онлайн консультирования» — договор услуг дистанционной консультации по вопросам диагностики, профилактики возможной болезни животного Потребителя, ухода за животным, его содержания, заключенный между Исполнителем и Потребителем путем совершения Потребителем акцепта (оплаты услуг) оферты, размещенной на сайте Исполнителя.

«Исполнитель» («Клиника») – Общество с ограниченной ответственностью «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР», ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР».

«Потребитель» – физическое лицо, заказывающее (приобретающее) ветеринарную услугу дистанционной консультации на основании Договора в отношении принадлежащего ему животного (Пациента).

Консультирующий специалист Исполнителя – ветеринарный врач, непосредственно консультирующий Потребителя в формате удаленной видео-конференц-связи (ВКС) посредством сети Интернет.

2. Порядок оказания услуги дистанционного консультирования

- 2.1. Потребитель либо посредством телефонной связи, либо на сайте Исполнителя (www.vet.city) заполняет электронную форму (формирует Запрос), в котором указывает Фамилию, Имя, Отчество (если есть), контактный телефон, адрес электронной почты.
- 2.2. После формирования и получения Исполнителем Запроса, Исполнитель связывается с Потребителем по указанному в Запросе телефону и согласовывает дату и время онлайн консультации. При этом, Исполнитель запрашивает, а Потребитель обязуется сообщить следующие данные о животном: вид, порода, кличка, пол, возраст, масса, описание причины обращения в Клинику (в частности, жалобу на здоровье и т.п.)
- 2.3. На адрес электронной почты Потребителя Исполнитель направляет счет на оплату услуг дистанционной консультации. Порядок оплаты счета установлен Офертой на заключение Договора онлайн консультирования, размещенной на сайте Исполнителя.

- 2.4. Услуга отказывается только после оплаты Потребителем счета в полном объеме.
- 2.5. После получения оплаты в назначенное время консультирующий специалист Исполнителя направляет Потребителю ссылку на видеоконференцию.

Для оказания услуг Потребитель должен обеспечить:

- Наличие подключения к сети «Интернет» со скоростью не менее 5Mbps;
- Наличие веб-камеры с разрешением 1920x1080;
- Наличие программного обеспечения: телекоммуникационного сервиса **Gruveo** (Gruveo communication software applications communication) для видеозвонков и общения в чате посредством сети Интернет, установленного на устройстве (в том числе, но не ограничиваясь мобильный телефон (смартфон), планшетный компьютер, персональный компьютер (снабженный веб-камерой), ноутбук и т.п.) соответствующем необходимым требованиям, предъявляемым разработчиком программного обеспечения, размещенным на его сайте <https://about.gruveo.com/help/platforms-gruveo-work/>.

- 2.6. Услуга начинает оказываться в момент установления соединения (видеосвязи). Продолжительность услуги определяется по усмотрению консультирующего специалиста Исполнителя, но в любом случае не может превышать 60 минут.

- 2.7. Неявка Потребителя на консультацию.

Если в установленное время Потребитель не доступен для видеозвонка Исполнителя, повторный вызов осуществляется через 10 минут. Предельное количество повторных вызовов – 6, до истечения предельного времени консультации. В том, случае, если вызов состоялся с опозданием, предельное время консультации не продлевается, услуга подлежит оплате в полном объеме. Если в результате описанных в настоящем пункте процедур связаться с Потребителем не удастся, консультация считается проведенной, услуга оказанной надлежащим образом и возврат денег за нее не производится.

- 2.8. Потребитель должен обеспечить (организовать) по требованию консультирующего специалиста Исполнителя визуальную демонстрацию животного (дистанционный осмотр, осмотр).

Для этих целей Потребитель должен обеспечить надлежащее освещение и качество видеосвязи. При этом, консультирующий специалист Исполнителя вправе потребовать совершения разного рода манипуляций, необходимых для тщательного дистанционного осмотра, в частности:

- Обеспечения определенного положения (состояния, позы) животного (сидя, лежа на боку, лежа на спине, неподвижность или движение, подача голоса и т.п.);
- Обеспечение осмотра отдельных частей тела и покрова животного (лап, туловища, головы и т.п.);
- Изменения освещенности, смена помещения, где находится Потребитель и животное, (если приемлемо), обеспечение тишины в помещении, в котором находится Потребитель и животное;
- Фотографирования и направления консультирующему специалисту Исполнителя внешних изменений на коже, шерсти или слизистых животного (в частности, отеки, облысение, покраснения и т.п.)
- Иных манипуляций, необходимых для проведения дистанционной консультации;

В том случае, если Потребитель не может обеспечить осмотр животного (по любым причинам, включая технические) консультирующий специалист Потребителя вправе не давать рекомендацию, либо риск ошибки и возможные негативные последствия такой ошибки несет Потребитель.

- 2.9. В том случае, если в процессе дистанционной консультации возникают иные технические проблемы и неполадки (помехи, перебои связи,

неполадки с соединением в сети «Интернет», неполадки с изображением и звуком и т.п.), консультирующий специалист Исполнителя и Потребитель предпринимают следующие возможные меры:

- В случае прекращения (обрыва) сеанса связи консультирующий специалист Исполнителя предпринимает попытки повторно связаться, перезванивает для восстановления связи, но не более трех раз;
 - В случае сбоя видео связи или неполадок с изображением, консультация может быть продолжена в аудио формате, если консультирующий специалист Исполнителя обладает достаточным количеством данных для проведения (продолжения) дистанционной консультации. Объем необходимых данных и возможность продолжения дистанционной консультации в аудио формате определяет консультирующий специалист Исполнителя;
 - В случае наличия технических помех Потребитель или консультирующий специалист Исполнителя уведомляют участников дистанционной консультации об их наличии, в том числе по телефону. Для устранения технических помех производится разрыв и обновление соединения (сеанса связи), но не более трех раз.
 - Консультирующий специалист Исполнителя в течение консультации имеет право привлечь технического специалиста для устранения технических неполадок.
- 2.10. По окончании оказания услуги Исполнитель направляет Потребителю заключение консультирующего специалиста Исполнителя, содержащее рекомендации, советы, на адрес электронной почты, указанный в Запросе.