

Утверждаю  
Генеральный директор ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР»  
Арсланова Л.Р.  
«10 » апреля 2020 г.

## 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](http://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.