

ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

Редакция от 1 апреля 2020 года

Настоящая Оферта определяет условия дистанционного оказания консультационных ветеринарных услуг.

Текст настоящей Оферты содержит все существенные условия и является предложением Клиники заключить договор с любым полностью дееспособным физическим лицом на указанных в тексте Оферты условиях. Таким образом, Оферта является публичной в соответствии с российским законодательством.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. Личный кабинет – учетная запись Клиента в информационной системе Клиники, размещенной на Сайте Клиники, доступ к которой Клиент получает при сочетании определенного логина и пароля.

1.2. Карта пациента – пластиковая карта с уникальным номером, используемая Клиентом при обращении за услугами Клиники. Не является средством платежа в смысле Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

1.3. Клиент – совершеннолетнее дееспособное физическое лицо, обращающееся за оказанием услуг в Клинику. Клиент предполагается собственником животного, в отношении которого происходит консультация.

1.4. Клиника – ООО «Белый Клык - М» (ИНН: 7733080345, ОГРН: 1037700134350).

1.5. Колл-центр – подразделение Клиники, принимающее обращения Клиентов.

1.6. Консультационные услуги (Консультации) – информационные консультации и рекомендации, оказываемые Клиникой дистанционным образом в ответ на обращение Клиентов по вопросам ухода, содержания, профилактики, а также диагностики и лечения домашних животных.

1.7. Положение о политике конфиденциальности – документ, определяющий принципы и порядок обработки персональных данных Клиентов в Клинике. Положение размещается на Сайте.

1.8. Сайт – официальная web-страница Клиники в сети Интернет. Сайт расположен по адресу: <http://www.bkvet.ru>, <https://pay.bkvet.ru>.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Обязательным условием оказания Клиникой услуг является принятие и соблюдение Клиентом всех условий настоящей Оферты, Положения о политике конфиденциальности и иных документов Клиники.

2.2. Соглашаясь с условиями Оферты, Клиент подтверждает свое совершеннолетие и правосубъектность, достоверность представленных им данных и принимает на себя всю ответственность за возможное ее неисполнение.

2.3. Обратившись за оказанием услуг в Клинику (в том числе посредством обращения через Сайт, Колл-центр), Клиент считается принявшим условия Оферты в полном объеме, без всяких оговорок и исключений.

2.4. Оферта может изменяться Клиникой в одностороннем порядке в любое время.

Новая редакция Оферты вступает в силу с момента ее публикации.

Продолжая пользоваться услугами Клиники, Клиент считается принявшим новую редакцию Оферты.

2.5. Клиент осознает, что Консультация носит исключительно информационный характер.

Консультация предоставляется на основании информации, изложенной Клиентом в своем обращении или предоставленной при разговоре со специалистом Клиники (по телефону или в рамках видеозвонка).

2.6. Клиент осознает, что информация, предоставленная в рамках Консультации, не может заменить очный прием у ветеринарного врача при визите в специализированную организацию, а также не может быть использована Клиентом для самостоятельного лечения и диагностики животного.

2.7. Консультации могут оказываться дистанционно в режиме «онлайн» (в реальном времени) в любое время суток, но с учетом графика работы специалистов Клиники, и при условии наличия свободного специалиста Клиники, готового принять заявку Клиента на Консультацию.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

3.1. Виды консультационных услуг:

3.1.1. Первичная консультация специалиста Колл-центра.

Стоимость: бесплатно при продолжительности до 10 минут.

3.1.2. Онлайн-консультация у дежурного ветеринарного врача.

Стоимость: 1 500 рублей

Продолжительность: от 10 до 30 минут.

3.1.3. Онлайн-прием у ветеринарного врача-специалиста.

Стоимость: 3000 рублей

В стоимость услуги включена возможность Клиента 2 (два раза) раза в течение месяца с даты онлайн-приема бесплатно связаться со своим лечащим врачом (по телефону или электронной почте).

Продолжительность: до 60 минут

3.1.4. Повторный онлайн-прием врача-специалиста.

Стоимость: 1 750 рублей.

Продолжительность: до 30 минут.

3.1.5. Онлайн-консультация врача-специалиста на удаленном доступе для врача очного приема.

Стоимость: 1 100 рублей

3.2. Услуги Клиники оказываются на условиях предварительной оплаты.

Услуги оплачиваются в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники.

3.3. Оплата услуг Клиники осуществляется в следующем порядке:

3.3.1. Клиент указывает номер принадлежащей ему Карты пациента в соответствующем поле по адресу: <http://www.bkvet.ru>, <https://pay.bkvet.ru>.

3.3.2. Клиент вносит желаемую сумму в качестве предварительной оплаты услуг Клиники. Сумма внесенных денежных средств указывается на лицевом счете Карты пациента и в Личном кабинете.

Лицевой счет отображается исключительно в информационных целях наглядного учета денежных средств, внесенных Клиентом в качестве предоплаты услуг Клиники.

Денежные средства, внесенные в качестве предоплаты, возвращаются Клиенту по его письменному заявлению, если услуги не были оказаны.

3.3.3. После оказания Клиникой услуг с лицевого счета Карты пациента списываются денежные средства в размере стоимости полученных услуг.

Возврат денежных средств Клиенту за услуги может осуществляться на лицевой счет. В таком случае счет пополняется на возвращенную Клиенту сумму.

3.4. Кассовый чек, формируемый в соответствии с Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ, направляется в электронной форме Клиенту при внесении им денежных средств (предоплата).

3.5. Клиент может обратиться за услугами посредством звонка в Колл-центр или заполнения формы обращения на Сайте или ином информационном ресурсе.

3.6. При обращении Клиент указывает:

Фамилию, имя, отчество, контактный телефон, адрес электронной почты.

3.7. Клиент осознает и соглашается на то, что в ходе Консультации Клиника получит доступ к изображению и голосу Клиента.

3.8. Специалисты Колл-центра, принимающие звонок Клиента, в зависимости от причины и содержания обращения предпринимают одно из следующих действий:

3.8.1. записывают Клиента на очный прием в Клинику;

3.8.2. дают Клиенту первичную консультацию по уходу и содержанию животного;

3.8.3. предлагают получить онлайн-консультацию у дежурного ветеринарного врача;

3.8.4. предлагают онлайн-прием ветеринарного врача-специалиста.

3.9. После получения согласия Клиента на Консультацию врача специалист Колл-центра выясняет удобную форму и время получения Консультации. Консультации оказываются в выбранное время при условии внесения Клиентов денежных средств в качестве предоплаты.

3.10. После согласования вида, формы и сроков Консультации Клиника направляет Клиенту на указанный им телефонный номер и (или) адрес электронной почты настоящую Оферту.

В случае отсутствия у Клиента Карты пациента, Клиника оформляет ему Карту пациента и (или) Личный кабинет. Клиника отправляет на указанный Клиентом телефонный номер и (или) адрес электронной почты уникальный номер Карты пациента вместе с сочетанием логина и пароля для доступа в Личный кабинет.

Внесение Клиентом денежных средств на лицевой счет Карты пациента и (или) принятие Клиентом Консультации означает полное согласие с Офертой.

3.11. Консультация может осуществляться в целях профилактики, сбора, анализа жалоб и анамнеза животного Клиента.

3.12. В рамках Консультации врач Клиники может принять решение о необходимости проведения очного приёма у ветеринарного врача Клиники или поставить предварительный диагноз.

Клиент осознает, что Консультация не заменяет очного приема в Клиники. Поставленный в рамках Консультации предварительный диагноз носит вероятностный характер и определен по информации Клиента. Врач Клиники не имеет возможности провести полноценный физикальный осмотр, пальпацию и прочие необходимые процедуры, что ограничивает возможности по установке окончательного диагноза. Предложенное Клиникой лечение основывается на предварительном диагнозе.

3.13. Клиент несет самостоятельную ответственность за выполнение рекомендаций и назначений, полученных во время Консультации.

3.14. Клиника имеет право отказать в Консультации или прервать ее в следующих случаях:

- если для ее проведения требуются результаты отдельных диагностических мероприятий, которые не могут быть проведены дистанционно.

- при нарушении Клиентом общепринятых норм вежливого поведения и этики коммуникации во время или до проведения Консультации. В этом случае уплаченные денежные средства не возвращаются.

3.12. Клиент уведомлен, что все разговоры и сама Консультация записываются как в части голоса, так и в части изображения.

4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Конфиденциальной информацией являются сведения любого характера, которые имеют действительную или потенциальную ценность в силу их неизвестности третьим лицам и к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании.

4.2. Клиника обязуется обеспечить режим конфиденциальности информации, получаемой от Клиента.

4.3. Клиент дает Клинике согласие на автоматизированную, неавтоматизированную и смешанную обработку своих персональных данных, в том числе с использованием сети «Интернет».

4.4. Перечень обрабатываемых данных, цели, способы и иные условия обработки персональных данных Клиента указаны в Положении о политике конфиденциальности.

4.5. Соглашаясь на обработку персональных данных, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Политикой конфиденциальности, размещенной в Приложении, и полностью принимает ее условия.

5. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Консультации Клиники предоставляются на условиях «как есть» («asis»). Клиника не несет ответственности за несоответствие консультационных услуг ожиданиям, представлениям Клиента и его собственной оценке качества и полезности.

5.2. Клиника не несет ответственности за любые убытки (прямые, косвенные, умышленные, случайные и иные) Клиента прямо или косвенно связанные с Консультациями Клиники.

5.3. Клиент несет все возможные риски, связанные с принятием решений на основании полученных Консультаций.

5.4. Клиент осознает и соглашается, что несоблюдение указаний (рекомендаций) специалиста Клиники, предоставление при обращении неполной и/или недостоверной информации, могут снизить качество Консультации, отрицательно сказаться на состоянии здоровья животного (включая постановку неправильного диагноза и предложение неверного лечения).

5.5. Клиника не гарантирует каких-либо результатов и изменений в жизни Клиента и его животного в связи с Консультациями.

5.6. Клиника не несет ответственности за результат и полезность Консультаций для Клиента.

РЕКВИЗИТЫ КЛИНИКИ

ООО «Белый Клык-М»
ИНН: 7733080345,
ОГРН: 1037700134350,
123181, город Москва, улица Исаковского, дом 2