

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Москва, Российская Федерация, версия от «04» июня 2020 г.

Настоящий документ (далее - «Соглашение») представляет собой публичную оферту (предложение) в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту — «Публичная оферта») Общества с ограниченной ответственностью «ДомВет» заключить договор на изложенных ниже условиях.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящем Соглашении, если из текста Соглашения прямо не вытекает иное, следующие указываемые в письменной форме с заглавной буквы слова и выражения, используемые при взаимодействии сторон в ходе исполнения обязательств, будут иметь указанные ниже значения:

Акцепт Заказа - должным образом оформленный с помощью Сайта в Личном кабинете Исполнителя ответ последнего о полном и безоговорочном принятии Заказа, с момента оформления Акцепта Договора об оказании ветеринарных услуг между Клиентом и Исполнителем считается заключенным на условиях указанных в Заказе и/или в Договоре, размещенном на Сайте по адресу: [Domvet.org/contract](http://Domvet.org/contract), и вступает в силу;

Акцепт пользовательского соглашения - полное и безоговорочное принятие настоящего пользовательского Соглашения, размещенного на Сайте по адресу: [Domvet.org/useragreement](http://Domvet.org/useragreement), осуществляемое путем заполнения Формы регистрации и прохождения процедуры регистрации на Сайте в качестве Клиента;

Аутентификационные данные (Клиента/Исполнителя) — логин (имя доступа, которым является указанный при регистрации Клиентом/Исполнителем номер мобильного телефона, который должен поддерживать технологию SMS) и пароль (код доступа, который направляется Клиенту/Исполнителю SMS-сообщением на указанный им в качестве логина номер мобильного телефона при каждом доступе в Личный кабинет), которые в совокупности признаются аналогом собственноручной подписи Клиента/Исполнителя. Клиент/Исполнитель самостоятельно обеспечивает сохранность своих Аутентификационных данных, а также возможность получения направляемых ему SMS-сообщений;

Биллинговая система - специализированный аппаратно-программный комплекс, фиксирующий факты заключения и исполнения Клиентами и Исполнителями Договоров посредством Сайта, условия заключенных Договоров, величину вознаграждения, право на получение которых возникло у Исполнителя, а также фиксирующий факт оказания, состав и количество услуг, оказанных ДомВет Исполнителям;

Договор об оказании ветеринарных услуг (он же - «Договор») - договор выполнение Работ, заключенный между Клиентом и Исполнителем на условиях, указанных в Заказе и в Договоре об оказании ветеринарных услуг, размещенном на Сайте по адресу: [Domvet.org/contract](http://Domvet.org/contract), посредством направления Клиентом оферты (размещения Клиентом Заказа в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением) и ее акцепта Исполнителем (оформления Исполнителем Акцепта Заказа в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением);

Заказ - должным образом оформленная с помощью Сайта в Личном кабинете Клиента адресованная Исполнителям оферта (предложение) Клиента на заключение Договора об оказании ветеринарных услуг, свидетельствующая о намерении Клиента считать себя заключившим Договор с Исполнителем, которым будет принято предложение. Заказ размещается на условиях, указанных в Договоре об оказании ветеринарных услуг, размещенном на Сайте по адресу: [Domvet.org/contract](http://Domvet.org/contract) и должен содержать все существенные Условия Договора, такие как

наименование, объем, срок начала и срок окончания выполнения Работ и их стоимость. Заказ становится доступным для Исполнителей (публикуется в системе Сайта) с момента завершения Клиентом процедуры его размещения в Личном кабинете соответствующего Клиента, Заказ связывает Клиента, направившего соответствующий Заказ, с момента его размещения в Личном кабинете Клиента;

Исполнители (Исполнитель) - дееспособные физические лица, достигшие 18 лет, оказывающие услуги и выполняющие работы, поименованные в Перечне оказываемых услуг, размещенном на Сайте и доступном в сети Интернет по адресу: domvet.org, которым адресуются Заказы Клиента (оферты на заключение Договора об оказании ветеринарных услуг), и которые, в случае заключения Договора, являются подрядчиками Клиента, непосредственно выполняющими для Клиента Работы по Договору;

Квартира или Помещение - указанное Клиентом при размещении Заказа помещение, в котором Исполнителем должны быть выполнены Работы;

Клиент - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, прошедшее процедуру регистрации на Сайте в качестве Клиента и совершившее Акцепт пользовательского соглашения, размещенного на Сайте по адресу: Domvet.org/useragreement, заключившее таким образом с ДомВет Соглашение и получившее специализированный доступ к Сайту;

Контент - любое информационно значимое наполнение Сайта, включая, но не ограничиваясь, - фото, аудио, видео, текст и иные медиа-материалы;

Лицевой счет Исполнителя - учетная запись Исполнителя в Личном кабинете, отражающая данные Биллинговой системы об истории движения платежей и о движении платежей по Договорам, причитающихся Исполнителю суммах денежных средств;

Лицевой счет Клиента - учетная запись Клиента в Личном кабинете, отражающая данные Биллинговой системы об истории движения платежей и о движении платежей по Договорам, о преавторизованных ввиду размещения Заказов денежных средствах на платежных картах Клиента;

Личный кабинет Исполнителя - персонализированная часть Сайта, не доступная для всеобщего доступа, доступ к которой осуществляется путем ввода Аутентификационных данных (логина - имени доступа и пароля - кода доступа). В Личном кабинете Исполнителя отражаются данные Лицевого счета Исполнителя, сведения о заключенных/исполненных Договорах, о наложенных на Исполнителя штрафных санкциях, об исполненных и неисполненных обязательствах по Договорам, о предоставляемых Исполнителю бонусах, акциях, в которых Исполнитель принимал, принимает или имеет право принять участие;

Личный кабинет Клиента - персонализированная часть Сайта, не доступная для всеобщего доступа, доступ к которой осуществляется путем ввода Аутентификационных данных (логина - имени доступа и пароля - кода доступа). В Личном кабинете Клиента отражаются данные Лицевого счета Клиента, сведения о размещенных Заказах, исполненных Договорах, предъявленных Клиентом претензиях Исполнителям и результатах их рассмотрения, обязательствах Исполнителей по устранению недостатков выполненных Работ, бонусах, специальных предложениях, на использование которых имеет Клиент, акций, в которых Клиент принимал, принимает или имеет право принять участие Клиент;

Мобильное приложение - программно-аппаратный комплекс на базе iOS или Android;

Обработка персональных данных - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых без использования средств автоматизации, включая сбор, запись,

систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление (третьим лицам, которые являются партнерами/исполнителями/связанными или аффилированными лицами ДомВет, в целях исполнения Соглашения и Договоров с субъектом персональных данных и/или заключения Соглашения и Договоров с субъектом персональных данных), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

Персональные данные - любая информация, относящаяся к определённом или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, день и место рождения, адрес, телефон, электронная почта, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация;

Подтверждение заказа - автоматически направляемое Клиенту путем размещения в Личном кабинете Клиента уведомление об Акцепте размещенного им Заказа с указанием идентификационных данных Исполнителя, а также направляемое на указанный Клиентом в качестве логина номер мобильного телефона соответствующее SMS-сообщение;

ДомВет - Общество с ограниченной ответственностью «ДомВет», расположенного по адресу: Российская Федерация, 119270, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр. 19, помещение 218, зарегистрированного за ОГРН 1207700163879, ИНН 9704016959, КПП 770401001, банковские реквизиты: р/с 40702810500000154646 в АО "Райффайзенбанк", г.Москва, БИК 044525700, к/с 30101810200000000700, контактный телефон 8-495-445-54-50, адрес электронной почты: [request@domvet.org](mailto:request@domvet.org);

Работы - работы/ услуги, поименованные в Перечне оказываемых услуг и выполняемые Исполнителями по Заказам Клиента;

Сайт - Интернет ресурс, в том числе Мобильное приложение, представляющий собой совокупность содержащихся в информационной системе информации и объектов интеллектуальной собственности (в том числе, программа для ЭВМ, база данных, графическое оформление интерфейса (дизайн) и др.), доступ к которому обеспечивается с различных пользовательских устройств, подключенных к сети Интернет, посредством специального программного обеспечения. Сайт является Интернет-ресурсом, предназначенным для получения информации о различных работах и услугах, оказываемых Исполнителями, и размещения Заказов на заключение Договоров с Исполнителями и Акцептов Заказов;

Соглашение - настоящее пользовательское соглашение, размещенное на Сайте ДомВет и доступное в сети Интернет по адресу: [Domvet.org/useragreement](http://Domvet.org/useragreement), со всеми приложениями, дополнениями и изменениями к нему;

Форма регистрации - размещенная на Сайте веб-страница, совокупность элементов пользовательского интерфейса (полей, селекторов, выпадающих списков и т.п.), позволяющих лицу ввести и отправить ДомВет данные, необходимые для прохождения процедуры регистрации на Сайте в качестве Клиента, заполнение Формы регистрации является Акцептом пользовательского соглашения, размещенного на Сайте по адресу: [Domvet.org/useragreement](http://Domvet.org/useragreement), и заключением с ДомВет Соглашения;

Эквайер - небанковская кредитная организация «МОНЕТА» (ООО) (далее - НКО), с которой у ДомВет заключен договор об информационно-техническом взаимодействии, посредством которой проводятся операции оплаты товаров/работ/услуг через Интернет с использованием платежных карт посредством системы Интернет-платежей, осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей.

1.2. Все остальные термины и определения, встречающиеся в тексте Соглашения, толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Названия заголовков (статей) Соглашения предназначены исключительно для удобства пользования текстом Соглашения и юридического значения не имеют.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. В соответствии с настоящим Соглашением ДомВет предоставляет зарегистрированному Клиенту право безвозмездного использования Сайта любым способом и в любой форме в пределах его объявленных функциональных возможностей и на условиях, изложенных в настоящем Соглашении, включая просмотр размещенных на Сайте материалов, размещение, изменение и отмену Заказов, участие в размещаемых на Сайте акциях.

2.2. Пройдя процедуру регистрации в качестве Клиента и начиная использовать Сайт/его отдельные функции, Клиент считается принявшим условия Соглашения в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Клиента с какими-либо из документов, опубликованных на Сайте, Клиент использовать Сайт не вправе.

2.3. Заключая Соглашение, Клиент соглашается с тем, что ДомВет вправе передать свои права и обязанности по Соглашению любым третьим лицам. Настоящий пункт является согласием Клиента на перевод долга любому третьему лицу в соответствии с пунктом 2 статьи 391 Гражданского кодекса Российской Федерации. Клиент не вправе передать свои права по Соглашению третьим лицам без предварительного письменного согласия ДомВет.

## 3. РЕГИСТРАЦИЯ, ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

3.1. Для использования Сайта или некоторых отдельных функций Сайта, Клиенту необходимо пройти процедуру регистрации, в результате которой для Клиента будет создана уникальная учетная запись и предоставлен доступ в Личный кабинет.

3.2. Для регистрации Клиент обязуется достоверно и полно заполнить информацию о себе по вопросам, предлагаемым в Форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Клиент предоставил неверную информацию или у ДомВет есть основания полагать, что предоставленная информация неполна или недостоверна, ДомВет имеет право по своему усмотрению заблокировать доступ в Личный кабинет либо отказать Клиенту в использовании Сайта.

3.3. ДомВет вправе потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при регистрации, и запросить в связи с этим подтверждающие документы. В случае если данные Клиента, указанные в предоставленных им документах, не соответствуют данным, указанным при регистрации, а также в случае, когда данные, указанные при регистрации, не позволяют идентифицировать Клиента, ДомВет вправе отказать Клиенту в доступе к учетной записи и/или в Личный кабинет и использовании Сайта.

3.4. Клиент подтверждает и гарантирует, что все действия, предусмотренные для Клиента настоящим Соглашением, размещенным на Сайте по адресу: [Domvet.org/useragreement](http://Domvet.org/useragreement), совершаются лицом, чьи данные направлены ДомВет при прохождении процедуры регистрации.

3.5. Клиент вправе зарегистрировать не более одной учетной записи.

3.6. Логинотом служит номер мобильного телефона Клиента, указанный им при регистрации на Сайте, логин может быть изменен Клиентом самостоятельно в настройках Личного кабинета. Пароль для доступа Клиента к учетной записи направляется Клиенту SMS-сообщением на

указанный им в качестве логина номер мобильного телефона при каждом доступе в Личный кабинет.

3.7. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность и сохранность своих Аутентификационных данных. Клиент самостоятельно несет ответственность за все действия (а также их последствия) в рамках или с использованием Сайта под учетной записью Клиента. Все действия в рамках или с использованием Сайта под учетной записью Клиента считаются произведенными самим Клиентом.

3.8. Клиент обязан немедленно уведомить ДомВет о любом случае несанкционированного (не разрешенного Клиентом) доступа к Личному кабинету Клиента и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своего пароля.

3.9. Клиент не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать, а также использовать для каких-либо коммерческих целей Сайт, его Контент, или доступ к нему, кроме тех случаев, когда Клиент получил такое разрешение от ДомВет, либо когда это прямо предусмотрено настоящим Соглашением.

3.10. ДомВет вправе заблокировать Личный кабинет/учетную запись Клиента, а также запретить доступ с использованием какой-либо отдельной функции Личного кабинета/учетной записи, и удалить любой Контент без объяснения причин, в том числе в случае нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения или условий иных документов, а также в случае неиспользования соответствующего сервиса, в частности:

- Клиент размещает Контент оскорбительного содержания и/или нарушающий права третьих лиц;
- Клиент не использовал Сайт в течение 6 (шести) и более календарных месяцев;
- Клиент оскорбил человеческое достоинство другого Клиента или Исполнителя, применил к Клиента или Исполнителю любую форму физического и психического насилия, оскорбил личность другого Клиента, причинил вред жизни и/или здоровью другому Клиенту или Исполнителю;
- Клиент распространяет порочащую деловую репутацию ДомВет информацию, ненадлежащую рекламу, спам, информацию, нарушающую законодательство и/или права ДомВет и/или третьих лиц.

3.11. При регистрации на Сайте Клиент дает согласие на получение от ДомВет рассылок и звонков рекламно-информационного характера. Настройка параметров рассылки (периодичность получения, возможность отказа от рассылки и пр.) размещена в разделе «Личный кабинет» в пункте «Мои данные». Рассылки поступают в виде электронного письма на адрес, звонка и/или короткого сообщения (SMS) на номер телефона, указанный Клиентом при регистрации. Рекламно-информационные материалы могут предоставляться в виде бумажно-полиграфической и сувенирной продукции, вкладываться в заказы клиентов и доставляться на указанный почтовый адрес в виде писем и посылок. Помимо рассылок, содержащих информацию, непосредственно связанную с деятельностью ДомВет, Клиент дает согласие на получение рассылок рекламно-информационного характера его партнеров.

Если Клиент больше не хочет получать рекламу и рассылки от ДомВет или его партнеров он вправе отписаться от указанных рекламных и информационных рассылок полностью или частично в любое время, направив сообщение на следующий адрес электронной почты [unsubscribe@domvet.org](mailto:unsubscribe@domvet.org).

В течение трех дней с момента совершения вышеуказанных действий выбранные рассылки на электронный адрес Клиента будут полностью приостановлены.

Заклячая настоящее Соглашение, Клиент подтверждает, что он поставлен ДомВет в известность о том, что при регистрации на рассылки и рекламные акции партнеров, которая осуществляется при регистрации на Сайте в качестве Клиента, партнерами ДомВет собирается и используется следующая информация о клиентах: имя, адрес электронной почты и другая подобная информация.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОМВЕТ

4.1. ДомВет обязуется не допускать регистрации на Сайте в качестве Исполнителя и не предоставлять никаким лицам осуществлять Акцепт Заказа Клиента в качестве Исполнителя до проведения проверки благонадежности лица, претендующего на заключение Договора с Клиентами посредством Сайта.

4.2. ДомВет вправе без объяснения причин отказать Клиенту в оформлении Заказа. При этом, в случае если Клиентом были оплачены Работы при оформлении Заказа, ДомВет обязуется либо направить Клиенту Подтверждение заказа, либо отказаться от оформления Заказа и вернуть Клиенту уплаченные им денежные средства.

4.3. Сайт или его сервисы могут быть в то или иное время частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или иных работ или по любым другим причинам технического характера. ДомВет вправе производить модификацию любого программного обеспечения Сайта, проводить необходимые профилактические или иные работы, приостанавливать работу Сайта в то или иное время по личному усмотрению с предварительным уведомлением Клиента или без такового.

4.4. ДомВет не несет ответственности за любые ошибки, упущения, прерывания, удаление, дефекты, задержку в обработке или передаче данных, сбое линий связи, кражу, уничтожение или неправомерный доступ к информации Клиента, размещенным на Сайте или в любом другом месте. ДомВет не отвечает за любые технические сбои или иные проблемы любых телефонных сетей или служб, компьютерных систем, серверов или провайдеров, компьютерного или телефонного оборудования, программного обеспечения, сбоев сервисов электронной почты или скриптов по техническим причинам.

4.5. Возможность пользования Сайтом предоставляется ДомВет Клиенту для использования при реализации собственных прав и обязанностей в рамках настоящего Соглашения в том виде, в котором он доступен на момент предоставления. Никаких гарантий прямых или косвенных не предоставляется (включая, но, не ограничиваясь, гарантиями по использованию Сайта в конкретных целях Клиента, прямо не предусмотренных настоящим Соглашением).

4.6. Клиенту не предоставляется никаких интеллектуальных прав за исключением прямо предусмотренных настоящим Соглашением, в отношении как Сайта в целом, так и в отношении отдельных программ для электронных вычислительных машин, дизайнерских решений, литературных, графических и аудиовизуальных произведений, входящих в состав Сайта.

4.7. В течение срока действия настоящего Соглашения ДомВет предпримет все усилия для устранения каких-либо технических сбоев и ошибок, в случае их возникновения, в разумный срок. При этом ДомВет не гарантирует полного отсутствия технических ошибок и сбоев по причинам, вызванным неисправностью оборудования, либо не корректной работой программного обеспечения, либо программной среды.

4.8. За исключением гарантий, прямо указанных в настоящем Соглашении, ДомВет не предоставляет никаких иных прямых или косвенных гарантий.

4.9. ДомВет вправе использовать данные Клиента в маркетинговых целях.

4.10. ДомВет вправе направлять Клиенту информационные и рекламные сообщения, как по адресу электронной почты, так и по номеру мобильного телефона, сведения о которых содержатся на Сайте. Настоящим Клиент дает согласие на получение подобной информации.

4.11. ДомВет вправе произвести проверку данных Клиента по своим критериям. Кроме того, ДомВет вправе требовать от Клиента предъявления документов, удостоверяющих его личность, и предоставления иных данных, идентифицирующих Клиента, в случаях предусмотренных условиями выполнения Работ, либо законодательством Российской Федерации. В случае непредоставления документов, либо несоответствия сведений в них, ДомВет вправе отказать Клиенту в использовании Сайта и/или размещении Заказа.

4.12. ДомВет вправе консультировать Клиента по ходу оформления/подтверждения/оплаты Заказа, в том числе самостоятельно связываться с Клиентом по указанным Клиентом номерам телефонов.

4.13. ДомВет вправе выбирать самостоятельно и, по своему усмотрению, устанавливать способы идентификации Клиента на всех своих ресурсах, в том числе сайтах, серверах и прочих.

4.14. ДомВет обязан информировать Клиента об Акцепте Заказа и факте поступления оплаты за Заказ. Фактом того, что Клиент информирован, является факт размещения соответствующей информации в Личном кабинете Клиента и направления Клиенту SMS-сообщения на указанный им при регистрации номер мобильного телефона. В случае указания Клиентом при регистрации на Сайте адреса электронной почты дополнительно к вышеизложенному ДомВет может направляться Клиенту электронное письмо на адрес электронной почты, указанный Клиентом при регистрации на Сайте, содержащего подтверждающую информацию.

4.15. ДомВет вправе привлекать к исполнению настоящего Соглашения третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия (бездействия) перед Клиентом.

4.16. В случае выявления факта совершения Исполнителем правонарушения в отношении Клиента и/или его имущества, ДомВет обязуется в установленном процессуальным законодательством Российской Федерации порядке предоставить уполномоченным на проведения расследования соответствующих фактов правоохранным органам, любую информацию об Исполнителе, которой располагает ДомВет, а также оказать иное посильное содействие в восстановлении прав потерпевшего Клиента.

4.17. ДомВет имеет право в любой момент отказать любому Пользователю, в использовании Сайта и его сервисов при нарушении настоящего Соглашения.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязуется знакомиться с актуальной версией Соглашения при каждом посещении Сайта до момента пользования Сайтом.

5.2. Клиент обязуется соблюдать настоящее Соглашение, правила пользования Сайтом и условия заключенных им Договоров с Исполнителями.

5.3. Клиент обязуется предоставлять достоверную и полную информацию при использовании Сайта.

5.4. Клиент обязуется самостоятельно проверить данные Заказа перед его оформлением. Клиент несет полную ответственность за достоверность и правомерность использования данных, указываемых им при оформлении Заказа.

5.5. Клиент обязуется до размещения Заказа ознакомиться с Договором, который он собирается заключить посредством размещения Заказа, предусмотренным настоящим Соглашением порядком размещения Заказа, условиями специальных предложений и акций, которыми Клиент желает воспользоваться.

В случае если Клиенту не полностью ясны какие-либо условия размещения Заказа или выполнения Работ, в том числе, порядок оплаты, Клиент обязуется уточнить эти условия, а при невозможности уточнения отказаться от оформления Заказа.

5.6. Клиент вправе по своему усмотрению выбирать способ оплаты Работ, из числа способов, предложенных на Сайте, при этом Клиент обязуется самостоятельно ознакомиться с правилами пользования выбранным им способом платежа.

5.7. Клиент вправе отказаться от исполнения Договора или изменить время начала выполнения Работ после оформления Заказа до начала выполнения Работ на условиях, которые Клиенту были предоставлены для ознакомления во время размещения Заказа. Клиент, размещая Заказ, подтверждает, что он ознакомлен и согласен с правилами отмены и переноса Работ и несет полную ответственность за последствия неознакомления с правилами отказа или переноса времени выполнения Работ.

Для отказа от исполнения заключенного Договора Клиент должен посредством своего Личного кабинета направить ДомВет и соответствующему Исполнителю уведомление об отказе от Работ. В этом случае ДомВет аннулирует Заказ и, в случае осуществления Клиентом предоплаты, обеспечивает возврат Клиенту соответствующей суммы денежных средств. ДомВет вправе удерживать из предоплаты Клиента штраф за отмену Работ, размер которого зависит от времени с момента отказа от Работ до согласованного времени начала Работ, указанного в Заказе Клиентом. В случае, если предоплата не осуществлялась Клиент так же обязан оплатить сумму штрафа. Размер штрафа за отказ от Работ в обязательном порядке доводится до сведения Клиента при оформлении Заказа и не может быть изменен ДомВет.

Для переноса времени начала Работ Клиент должен посредством Личного кабинета направить ДомВет и соответствующему Исполнителю уведомление о переносе времени начала выполнения Работ. В этом случае ДомВет переносит время начала выполнения Работ, а Клиент обязан оплатить штраф, размер которого зависит от времени с момента направления уведомления о переносе начала выполнения Работ до согласованного времени начала выполнения Работ, указанного в Заказе Клиентом. Штраф за перенос Работ будет добавлен к сумме, подлежащей оплате Клиентом за выполнение Работ. Размер штрафа за отказ от Работ в обязательном порядке доводится до сведения Клиента при оформлении Заказа и не может быть изменен ДомВет.

В случае если уведомление об отказе от Работ направлено Клиентом после начала фактического выполнения Работ, возврат денежных средств за соответствующие работы, за исключением случая, указанного ниже, не производится. При отказе Клиента от выполнения Работ ввиду ненадлежащего выполнения Исполнителем своих обязанностей по Договору, вопрос о возврате денежных средств решается в претензионном порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

5.8. Клиент обязуется оплатить Исполнителю, с которым им заключен Договор в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, стоимость Работ в полном объеме.

5.9. Клиент обязан создать Исполнителю условия, необходимые для выполнения Работ, предусмотренные Договором.

## **6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА**



6.1. Клиент, желающий заключить Договор с Исполнителем, обязан изучить Договор, размещенный на Сайте по адресу [Domvet.org/contract](http://Domvet.org/contract), предусмотренный настоящим Соглашением порядок размещения Заказа, условия специальных предложений и акций, которыми Клиент желает воспользоваться.

6.2. Для оформления Заказа Клиент должен совершить следующие действия:

6.2.1. выбрать необходимые ему виды Работ на Сайте;

6.2.2. внести необходимые сведения, предусмотренные на странице Сайта [domvet.org](http://domvet.org) (предоставляемые сведения должны соответствовать действительности и предоставляться в необходимом объеме);

6.2.3. подтвердить корректность внесенных сведений и желание оформить Заказ нажатием кнопки «Вызвать врача» на соответствующей странице Сайта;

6.2.4. после Переадресации Клиента на страницу оплаты ввести реквизиты действующей платежной карты для осуществления добавления платежной карты, системой осуществляется блокировка случайно выбранной суммы в размере (от 1 до 100 рублей), необходимая для верификации данных карты, после успешного подтверждения авторизации (подтверждения действительности и активности платежной карты) блокировка суммы отменяется.

6.3. Оплата Работ, выполняемых Исполнителями, осуществляется Клиентом с использованием платежной карты, при этом ДомВет осуществляет информационное и технологическое взаимодействие для обеспечения приема платежей посредством платежных карт. После успешного оформления Заказа Клиент переадресуется на страницу оплаты для осуществления ввода реквизитов платежной карты. Перечень реквизитов карты, вводимых Клиентом при проведении платежей через Интернет, устанавливается в соответствии с правилами платежных систем. При осуществлении платежей за Работы посредством использования платежных карт Клиент обязан соблюдать установленные правила и требования международных платежных систем, а также банков, эмитировавших платежные карты Клиента, регулирующих осуществление платежей с использованием платежных карт. Осуществление безналичных расчетов с использованием платежных карт осуществляется Эквайером, ДомВет не обрабатывает и не хранит информацию, касающуюся реквизитов платежных карт (номер карты, срок действия, код безопасности, и другие данные, указанные на карте). ДомВет отвечает исключительно за правильность определения стоимости подлежащей оплате Работы и доведения указанной информации до Эквайера.

Не более чем за 1 (одни) сутки до начала Работ на указанной Клиентом при размещении Заказа банковской карте осуществляется преавторизация суммы денежных средств, соответствующей стоимости заказанных Клиентом Работ (сумме Заказа).

В случае успешного выполнения Работ и отсутствия обоснованных претензий Клиента, направленных им в порядке и сроки, установленные п. 9.4 настоящего Соглашения, ДомВет направляет Эквайеру соответствующее подтверждение, и причитающаяся Исполнителю сумма списывается с авторизованной при размещении соответствующего Заказа платежной карты Клиента.

В случае совершения ошибочного платежа за невыполненные Работы, подтвержденного проверкой ДомВет или совместным актом ДомВет и Клиента по результатам рассмотрения письменного обращения Клиента, сумма ошибочного платежа может быть возвращена Клиенту исключительно на его банковскую карту. Возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем. Для

возврата денежных средств на банковскую карту Заказчику необходимо заполнить заявление о возврате денежных средств по форме предоставленной ДомВет и отправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу: Российская Федерация, 119270, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр. 19, помещение 218. Возврат денежных средств будет осуществлен на банковский счет Клиента, указанный в заявлении, в течение 35 (тридцати пяти) рабочих дней со дня получения заявления о возврате денежных средств. Для возврата денежных средств, зачисленных на расчетный счет ДомВет ошибочно, посредством платежных систем, Клиент должен обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное зачисление. Данное заявление необходимо направить по адресу: 119270, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр. 19, помещение 218. После получения письменного заявления с приложением копии паспорта и чеков/квитанций, ДомВет производит возврат в срок до 35 (тридцати пяти) рабочих дней со дня получения заявления на расчетный счет Клиента, указанный в заявлении. В этом случае, сумма возврата будет равняться стоимости Заказа. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств Заказчику начинается исчисляться с момента получения ДомВет заявления и рассчитывается в рабочих днях.

ДомВет не несет ответственности за работоспособность и обеспечение сохранности и безопасности передаваемой информации при обеспечении и проведении платежей посредством платежных карт Клиента, в том числе за действия Эквайера и международных платежных систем, банков и иных участников расчетов. Все взаимоотношения в части проведения расчетов с использованием платежных карт регулируются обязательными для Клиента условиями международных платежных систем и договорами Клиента с банком, эмитировавшим платежную карту Клиента.

ДомВет обеспечивает сохранность информации по операциям оплаты Работ, операциям отмены оплаты Заказов, операциям возврата при отказе от Работ, совершенным с использованием реквизитов карт через Сайт, в течение 5 (пяти) лет с момента совершения операции.

6.4. С момента авторизации платежной карты Клиента процедура размещения Заказа считается завершенной, и соответствующий Заказ становится доступным Исполнителям для осуществления его Акцепта.

6.5. После Акцепта Заказа ДомВет направляет Клиенту Подтверждение Заказа путем размещения информации об Акцепте Заказа в Личном кабинете Клиента и/или направления на указанный Клиентом в качестве логина номер мобильного телефона соответствующего SMS-сообщения. Направляемое Клиенту Подтверждение Заказа должно содержать перечень заказанных Клиентом Работ, данные об Исполнителе, условия выполнения Работ и уведомление об авторизации использованной Клиентом для оплаты Работ платежной карты.

6.6. В случае внесения за Клиента платежа третьими лицами все права и обязанности в отношении этого платежа возникают у Клиента, и такие действия третьих лиц расцениваются как совершенные указанными третьими лицами в интересах Клиента и не порождающие каких-либо прав и обязанностей между указанными третьими лицами и Исполнителями.

6.7. Выполнение Работ осуществляется в объеме и в сроки, предусмотренные в Заказе. При этом сроки окончания Работ могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке в зависимости от фактических объема и сложности Работ.

6.8. Моментом оплаты Работ является момент поступления причитающихся Исполнителю денежных средств на корреспондентский счет Эквайера.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. ДомВет гарантирует достоверность, точность, полноту или качество только той информации, которую он сам непосредственно разместил на Сайте. ДомВет не несет ответственность за достоверность, точность, полноту и качество информации, размещенной на Сайте третьими лицами, в том числе Клиентами, Исполнителями.

7.2. Любые материалы, полученные с использованием Сайта, Клиент может использовать на свой собственный страх и риск, на него возлагается ответственность за любой ущерб, который может быть нанесен в результате использования этих материалов.

7.3. ДомВет не несет ответственности за некорректное поведение лиц, использующих Сайт.

7.4. ДомВет не гарантирует выполнение Исполнителями предусмотренных Договорами обязательств, а равно качество Работ, выполняемых Исполнителями на основании заключенных ими с Клиентами Договоров.

ДомВет не гарантирует, что:

7.4.1. Сайт будет соответствовать требованиям Клиента;

7.4.2. результаты, которые могут быть получены с использованием Сайта, будут точными и надежными;

7.4.3. качество какого-либо продукта, Работ, услуг, информации, полученных с использованием Сайта, будет соответствовать ожиданиям Клиента;

7.4.4. Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок и будет соответствовать ожиданиям Клиента;

7.4.5. все ошибки на Сайте будут исправлены.

7.5. ДомВет не несет ответственности за любой ущерб компьютерам Клиента или иного лица, мобильным устройствам, любому другому оборудованию или программному обеспечению, вызванный или связанный со скачиванием материалов с Сайта или по ссылкам, размещенным на Сайте.

7.6. Услуги по настоящему Соглашению предоставляются на условиях «КАК ЕСТЬ», Клиент соглашается и принимает, что ДомВет не дает никакой гарантии, ручательства или заявления, явно выраженных, подразумеваемых или предусматриваемых законом, в том числе без ограничения, любой подразумеваемой гарантии наличия коммерческих качеств, или пригодности для какой-либо конкретной цели, особого результата или чего-либо иного в отношении предоставляемых по настоящему Соглашению услуг. ДомВет и Клиент договорились, что все услуги, оказываемые Клиенту по настоящему Соглашению, будут соответствовать только условиям настоящего Соглашения. Исключаются любые не указанные в настоящем Соглашении стандарты, условия и особенности требований Клиента, если в отношении них ДомВет и Клиентом не заключено письменное соглашение о том, что они являются частью настоящего Соглашения. При этом в целях доказательства соответствия услуг настоящему Соглашению ДомВет вправе ссылаться на иные документы.

7.7. Несмотря ни на какие гарантии возмещения убытков и обязательства, содержащиеся в настоящем Соглашении или иных размещенных на Сайте документах, ДомВет не несет ответственности за какую-либо упущенную выгоду, не прямые, косвенные, побочные, присуждаемые в порядке наказания, штрафные, фактические или предполагаемые убытки любого типа или характера (в том числе, но не ограничиваясь, потерю прибыли, утрату возможности эксплуатации, упущенные контракты, потерю прав аренды, а равно производственные потери и

дополнительные затраты), возникшие из или относящиеся любым образом к настоящему Соглашению, Работам и/или Договорам.

7.8. Сайт или его элементы периодически могут быть частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или других работ технического характера, обеспечивающих нормальное функционирование Сайта. В таком случае ДомВет не несет обязательств по уведомлению Клиентов и/или ответственности за неполучение ими информации.

7.9. В максимальной степени, разрешенной применимым законодательством, и несмотря на любые другие положения настоящего Соглашения, общий размер ответственности ДомВет перед Клиентом или любым физическим или юридическим лицом, предъявляющим требования посредством Клиента, в результате отношений с Клиентом или по указанию последнего, в отношении любых оснований для предъявления иска, претензий, ущерба, требований, ответственности, убытков и процессов любого типа и характера, включая все судебные издержки, судебные расходы, и расходы на оплату услуг представителей, возникающие из или связанные каким-либо образом с настоящим Соглашением, независимо от причины или причин, включая, но не ограничиваясь этим, любые нарушения Соглашения, Договоров, расходы на исправление недостатков, неосторожность или объективную ответственность не будет превышать 5 000 (пяти тысяч) рублей. Указанное ограничение ответственности ДомВет не распространяется на убытки и ответственность, вызванные умышленными действиями ДомВет.

7.10. Клиент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с оформлением Заказов, заключением и исполнением Договоров с Исполнителями. Клиент несет единоличную ответственность за любую проблему, возникшую в процессе регистрации, оформления, подтверждения и оплаты Заказа. В подобном случае ДомВет не несет ответственность за любой ущерб (денежного или иного характера), возникший в результате проблемы, вызванной или обусловленной ошибкой или халатностью Клиента при использовании Сайта, в том числе, неуспешным завершением или подтверждением любой операции.

7.11. Факт регистрации Клиента на Сайте подтверждает, что Клиент получил от ДомВет, а ДомВет довел до сведения Клиента необходимую и достоверную информацию о ДомВет, режиме его работы и реализуемых им услугах, в том числе адрес ДомВет, информацию о его государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, необходимую и достоверную информацию об оказываемых ДомВет услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, сведения об основных потребительских свойствах услуг ДомВет, цену в рублях и условиях приобретения услуг, гарантийном сроке, если он установлен, правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг ДомВет, информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), информацию о правилах оказания услуг и прочую информацию, предусмотренную ст. 8 - 11 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями). ДомВет не несет ответственности за предоставление вышеуказанной информации Исполнителями.

7.12. Сайт может содержать ссылки на другие сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц). Указанные третьи лица и их контент не проверяются ДомВет на соответствие тем или иным требованиям (достоверности, полноты, законности и т.п.). ДомВет не несет ответственность за любую информацию, материалы, размещенные на сайтах третьих лиц, к которым Клиент получает доступ с использованием сервисов, в том числе, за любые мнения или утверждения, выраженные на сайтах третьих лиц, рекламу и т.п., а также за доступность таких сайтов или контента и последствия их использования Клиентом.

7.13. Ссылка (в любой форме) на любой сайт, продукт, услугу, любую информацию коммерческого или некоммерческого характера, размещенная на Сайте, не является одобрением или

рекомендацией данных продуктов (услуг, деятельности) со стороны ДомВет, за исключением случаев, когда на это прямо указывается на Сайте.

## 8. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Внося при регистрации на Сайте в качестве Клиента свои Персональные данные в Форму регистрации или в дальнейшем при заполнении профиля в Личном кабинете на Сайте, Клиент дает свое информированное и сознательное согласие на Обработку его Персональных данных ДомВет (оператор) и (или) его работниками, а равно иными лицами, которым ДомВет поручил обработку Персональных данных на основании заключаемых с этими лицами договоров, без использования средств автоматизации. Полный текст предоставляемого Клиентом при регистрации на Сайте согласия на Обработку его Персональных данных (Политика в области обработки и защиты персональных данных) размещен на Сайте по адресу: [Domvet.org/policy](http://Domvet.org/policy).

8.2. Заключая настоящее Соглашение, Клиент подтверждает, что он передает свои Персональные данные для Обработки ДомВет и согласен на их обработку. Клиент также уведомлен, что обработка его Персональных данных будет осуществляться ДомВет на основании пункта 5 части 1 статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями), а также на основании пункта 1 части 1 статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных».

8.3. Согласие на Обработку Персональных данных ДомВет может быть отозвано Клиентом, в том числе путем направления письменного заявления на электронный адрес [policy@domvet.org](mailto:policy@domvet.org). В случае отзыва Клиентом согласия на обработку Персональных данных ДомВет вправе продолжить обработку Персональных данных без согласия Клиента при наличии оснований, указанных в пунктах 2 - 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных».

## 9. ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

9.1. Клиент и ДомВет настоящим признают и соглашаются, что настоящее Соглашение должен толковаться, регулироваться и исполняться в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением его коллизионных норм. Клиент и ДомВет настоящим прямо соглашаются, что все споры, возникающие из настоящего Соглашения или как-либо связанные с ним, относятся к юрисдикции государственных судов общей юрисдикции Российской Федерации и местом рассмотрения дела будет соответствующий суд по месту нахождения ответчика.

9.2. При возникновении споров, требований и(или) претензий по вопросам, предусмотренным настоящим Соглашением или в связи с ним, стороны обязуются предпринять все возможные и разумные меры по урегулированию их путем переговоров, соблюдение претензионного (досудебного) порядка рассмотрения спора является обязательным для сторон. В случае если спор, требование и(или) претензия не будут разрешены путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления претензии, любая из сторон вправе обратиться в суд.

9.3. Указанное в пункте 9.2 настоящего Соглашения претензии направляются сторонами по электронной почте (претензии в адрес ДомВет направляются на адрес [claim@domvet.org](mailto:claim@domvet.org), претензии в адрес Клиентов направляются на адреса электронной почты, указанные Клиентом), а также могут быть направлены посредством отправки по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Сообщение должно содержать суть предъявляемого требования, доказательства, подтверждающие требование, а также сведения о лице, направившем претензию.

9.4. Клиент вправе посредством Сайта направлять через свой Личный кабинет претензии относительно качества выполнения Работ Исполнителями. Такие претензии направляются в срок, не превышающий 24 (двадцати четырех) часов с момента окончания выполнения Работ, указанного в соответствующем Заказе Клиента, и должны содержать перечень недостатков Работ и/или допущенных Исполнителем, с которым был заключен соответствующий Договор, нарушений, описание причиненного Клиенту вреда, а также фотографии, подтверждающие перечисленные недостатки/причиненный вред.

Факт не поступления претензии в порядке и срок, указанные выше, означает выполнение Работ Исполнителем своевременно, в полном объеме и с надлежащим качеством.

Клиент, пропустивший указанный выше в настоящем пункте срок направления претензий, лишается права предъявления претензий относительно факта / качества / сроков выполнения Работ Исполнителем.

9.5. Поступившие от Клиентов претензии рассматриваются Исполнителями при содействии ДомВет в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней. В целях установления фактических обстоятельств и причин возникновения указанных в претензии недостатков ДомВет имеет право направить к Клиенту для проведения расследования своего надлежаще уполномоченного представителя. Размер ответственности Исполнителей и порядок возмещения причиненного ими ущерба определяется заключенным между ними и Клиентами Договорами.

## 10. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ СОГЛАШЕНИЯ

10.1. Надлежащим Акцептом пользовательского Соглашения считается заполнение всех обязательных данных в Форме регистрации и подтверждение достоверности этих данных нажатием кнопки «Далее».

10.2. С момента надлежащего заполнения размещенной на Сайте Формы регистрации и нажатия кнопки «Далее» настоящее Соглашение между ДомВет и Клиентом считается заключенным.

10.3. Соглашение может быть расторгнуто в любое время по инициативе любой из сторон. Для этого ДомВет размещает уведомление о расторжении Соглашения на Сайте и/или направляет Клиенту соответствующее уведомление по адресу электронной почты, указанному Клиентом в Форме регистрации, с момента такого размещения/направления такого уведомления Соглашение считается расторгнутым. Клиент может расторгнуть настоящее Соглашение путем направления ДомВет уведомления о расторжении по электронной почте на адрес [terminate@domvet.org](mailto:terminate@domvet.org).

10.4. Расторжение настоящего Соглашения не влияет на обязательства Клиента и Исполнителя по заключенным ими Договорам.

10.5. Клиент соглашается, что настоящее Соглашение может быть изменено ДомВет в одностороннем порядке путем размещения обновленного текста Соглашения в сети Интернет по адресу [Domvet.org/useragreement](http://Domvet.org/useragreement). Клиент подтверждает свое согласие с изменениями условий Соглашения путем использования Сайта. При несогласии с измененной версией Соглашения, Пользователь прекращает пользование Сайтом.

10.6. Клиент, не согласный с условиями Соглашения и/или с изменением условий Соглашения должен незамедлительно расторгнуть Соглашение в порядке, предусмотренном пунктом 10.4 настоящего Соглашения.

## 11. РЕЖИМ РАБОТЫ

11.1 Заказы через Сайт могут быть размещены круглосуточно (за исключением перерывов в работе Сайта, связанных с проведением профилактических работ).

11.2. Выполнение Работ Исполнителями осуществляется в течение времени, указанного в конкретном Заказе и/или Договоре.

## 12. РЕКВИЗИТЫ ДОМВЕТ

Общество с ограниченной ответственностью «ДомВет», расположенное по адресу: Российская Федерация, 119270, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр. 19, помещение 218, зарегистрированного за ОГРН 1207700163879, ИНН 9704016959, КПП 770401001, банковские реквизиты: р/с 40702810500000154646 в АО "Райффайзенбанк", г.Москва, БИК 044525700, к/с 30101810200000000700, контактный телефон: 8-495-445-54-50, адрес электронной почты: [request@domvet.org](mailto:request@domvet.org).