

Правила оплаты и возврата

Документ объясняет порядок оплаты, момент оказания услуги, правила отказа, возврата, рассмотрения обращений и особенности пакетов услуг.

Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила оплаты и возврата (далее – Правила) определяют порядок внесения оплаты за услуги, оказываемые индивидуальным предпринимателем Байлиевым Эльвином Мазагировичем под коммерческим обозначением «OnlyVet» (далее – Исполнитель), а также условия и порядок возврата денежных средств.
- 1.2. Правила являются неотъемлемой частью Договора публичной оферты на оказание платных ветеринарных услуг в дистанционной форме (онлайн-консультаций) сервиса OnlyVet (далее – Договор). В случае противоречия между положениями Договора и настоящих Правил применяются положения Договора.
- 1.3. Использование сайта и сервиса OnlyVet, оформление заявок и оплата услуг означают, что лицо, осуществляющее такие действия (далее – Заказчик), ознакомилось с настоящими Правилами, понимает их содержание и принимает их в полном объёме.

Стоимость услуг

- 2.1. Стоимость услуг Исполнителя (разовых консультаций, пакетов, подписок и иных видов услуг) указывается на сайте сервиса OnlyVet и/или в интерфейсе онлайн-платформы.
- 2.2. Цены на услуги устанавливаются в рублях Российской Федерации.
- 2.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг. Новая стоимость применяется к услугам, заказанным после даты размещения обновленной информации на сайте и/или в интерфейсе сервиса.
- 2.4. Если в момент заказа услуги была указана одна стоимость, а после размещения заказа стоимость изменилась, Исполнитель оказывает услугу по цене, действовавшей на момент оформления заказа и оплаты.
- 2.5. Информация о скидках, акциях и специальных предложениях (при их наличии) доводится до сведения Заказчика посредством сайта, рассылок, интерфейса сервиса либо иными доступными способами.

Порядок оплаты

3.1. Услуги Исполнителя, оказываемые через сервис OnlyVet, предоставляются, как правило, на условиях полной предварительной оплаты, если иное прямо не указано при заказе конкретной услуги.

3.2. Оплата может производиться следующими способами:

3.2.1. банковскими картами международных и национальных платёжных систем, указанных на сайте;

3.2.2. через платёжные агрегаторы и электронные платёжные системы, поддерживаемые сервисом на момент оплаты;

3.2.3. иными способами, прямо указанными на сайте и в интерфейсе сервиса.

3.3. При оплате услуг Заказчик может быть перенаправлен на сайт платёжного агрегатора или банка. Платёжные операции осуществляются в соответствии с правилами соответствующей платёжной системы, банка или платёжного агрегатора.

3.4. Обязанность Заказчика по оплате считается исполненной с момента успешного проведения операции и поступления подтверждения от платёжной системы или банка.

3.5. Исполнитель не несёт ответственности за возможные комиссии банков и платёжных систем, взимаемые в соответствии с их тарифами, а также за сбои в работе платёжной инфраструктуры, не зависящие от Исполнителя.

3.6. После успешного проведения оплаты Заказчику предоставляется электронное подтверждение (чек/квитанция) в форме, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации, в том числе посредством направляемого электронного чека.

Момент оказания услуги и её завершения

4.1. Онлайн-ветеринарные услуги считаются оказанными надлежащим образом с момента:

4.1.1. проведения ветеринарным врачом дистанционной консультации (чата, аудио- или видеосессии) и/или

4.1.2. направления Заказчику итогового консультативного заключения, рекомендаций или ответов по существу его обращения через сервис OnlyVet.

4.2. Для отдельных тарифов и пакетов услуг момент завершения оказания услуги может быть определён как истечение срока действия пакета (подписки) или завершение всего комплекса мероприятий, входящих в услугу. Указанные условия доводятся до сведения Заказчика при оформлении заказа.

4.3. Если услуга предполагает несколько консультаций в рамках одного пакета, оказанием услуги считается выполнение Исполнителем всего объема консультаций, предусмотренного пакетом,

либо истечение срока его действия, если иное не предусмотрено условиями конкретного тарифа.

Отказ Заказчика от услуги до её оказания

5.1. Заказчик вправе отказаться от услуги до момента её оказания, уведомив об этом Исполнителя через сервис OnlyVet или по контактными данным, указанным на сайте.

5.2. В случае отказа Заказчика от услуги до начала её оказания Исполнитель возвращает Заказчику уплаченную сумму за вычетом фактически понесённых расходов, связанных с организацией оказания услуги и (при наличии) комиссий платёжных систем.

5.3. К фактически понесённым расходам могут относиться:

5.3.1. комиссии банка и платёжного агрегатора за приём платежа и/или его возврат;

5.3.2. расходы на подготовку к консультации (предварительное изучение документов, анализ данных, согласование времени консультации и т. п.), если такие действия уже были осуществлены Исполнителем.

5.4. Конкретный размер удерживаемой суммы определяется Исполнителем исходя из характера и объёма фактически выполненных действий. По требованию Заказчика Исполнитель предоставляет обоснование удержания.

Отказ Заказчика от услуги после её оказания (или начала оказания)

6.1. В случае если ветврач провёл консультацию полностью (или частично, но консультация фактически началась: установлен контакт, специалист приступил к сбору информации и выдаче рекомендаций), возврат уплаченной суммы осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных законодательством и настоящими Правилами.

6.2. К таким случаям относятся:

6.2.1. оказание услуги ненадлежащего качества, при условии документального подтверждения существенных недостатков услуги в понимании законодательства РФ о защите прав потребителей;

6.2.2. существенное нарушение Исполнителем условий Договора, повлекшее невозможность использования результата услуги по назначению;

6.2.3. иные случаи, прямо предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Сам по себе неблагоприятный исход заболевания Животного, отсутствие ожидаемого эффекта от назначенного лечения либо развитие осложнений не являются безусловным основанием для признания услуг ненадлежащего качества и возврата денежных средств, с учётом вероятностного характера медицины и ограничений дистанционной консультации.

6.4. При отказе Заказчика от следования рекомендациям, самовольном изменении дозировок и схем лечения, несвоевременном обращении за очной ветеринарной помощью ответственность за возможные последствия лежит на Заказчике, возврат средств не производится.

Порядок предъявления требований о возврате денежных средств

7.1. Для рассмотрения вопроса о возврате денежных средств Заказчик направляет Исполнителю письменное обращение (в том числе в электронной форме через сервис OnlyVet либо на электронный адрес, указанный на сайте) с указанием:

7.1.1. фамилии, имени, отчества (при наличии) и контактных данных;

7.1.2. даты, времени и вида оплаченной услуги, а также, по возможности, данных о ветеринарном специалисте, проводившем консультацию;

7.1.3. сути требований, причин и обстоятельств, послуживших основанием для обращения;

7.1.4. реквизитов для возврата денежных средств, если возврат возможен и подлежит осуществлению не тем же способом, которым производилась оплата;

7.1.5. при наличии – приложением документов и материалов, подтверждающих заявленные обстоятельства (скриншоты, переписка, заключения иных специалистов и т.п.).

7.2. Исполнитель рассматривает обращение Заказчика в срок до 10 (десяти) рабочих дней с даты его поступления и направляет мотивированный ответ по тем же каналам связи, по которым было получено обращение, либо иным способом, согласованным с Заказчиком.

7.3. В случае принятия решения о возврате денежных средств Исполнитель осуществляет возврат в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия соответствующего решения, если иной срок не согласован с Заказчиком.

7.4. Возврат денежных средств, как правило, осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата (на ту же банковскую карту, тот же счёт и т.п.), если иное не предусмотрено правилами платёжной системы или не согласовано с Заказчиком.

7.5. Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения, необходимые для рассмотрения обращения и проведения возврата (например, реквизиты счёта или подтверждение принадлежности банковской карты).

Особые условия для пакетов услуг и подписок

8.1. В случае приобретения пакета услуг, включающего несколько консультаций, либо подписки (если такая опция предусмотрена сервисом OnlyVet), стоимость пакета/подписки является общей стоимостью за весь комплекс услуг.

8.2. При частичном использовании пакета или подписки (оказаны не все предусмотренные

консультации, часть услуг не востребована Заказчиком до окончания срока действия пакета/подписки) возврат денежных средств за неиспользованную часть возможен только в случаях:

- 8.2.1. прекращения оказания услуг по инициативе Исполнителя без вины Заказчика;
 - 8.2.2. установления существенных недостатков пакета услуг, подтверждаемых документально;
 - 8.2.3. иных случаях, предусмотренных законодательством РФ о защите прав потребителей.
- 8.3. Если пакет/подписка имеет ограниченный срок действия, по истечении данного срока неиспользованный остаток услуг сгорает, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретного тарифа. В этом случае стоимость неиспользованной части пакета не подлежит возврату.

Технические сбои и отмена консультации

9.1. В случае, если консультация не состоялась или была прервана по причинам, связанным с техническим сбоем на стороне Исполнителя (неработоспособность сервера, программной части сервиса, иные технические неисправности, зависящие от Исполнителя), консультация подлежит переносу на другое время по согласованию с Заказчиком либо денежные средства возвращаются Заказчику в полном объёме по его требованию.

9.2. Если консультация не состоялась или была прервана по причинам, связанным с техническими проблемами на стороне Заказчика (нестабильное интернет-соединение, неисправность устройства и т.п.), Исполнитель по своему усмотрению:

9.2.1. может перенести консультацию на другое время,

либо

9.2.2. признать услугу оказанной, если ветеринарный специалист затрачивал время на ожидание и попытки связи с Заказчиком, а также начал консультацию.

9.3. В вопросах, не урегулированных настоящими Правилами, стороны руководствуются здравым смыслом, принципами разумности и нормами действующего законодательства Российской Федерации.

Ограничение ответственности

10.1. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность осуществления Заказчиком оплаты услуг по причинам, связанным с:

10.1.1. отказом банка или платёжной системы в проведении операции;

10.1.2. отсутствием денежных средств на счёте/карте Заказчика;

10.1.3. блокировкой карты или счёта Заказчика;

10.1.4. техническими сбоями банков и платёжных систем.

10.2. Исполнитель не несёт ответственности за неправильно указанные Заказчиком реквизиты для возврата денежных средств. При необходимости повторного перечисления по причине ошибки Заказчика возможны дополнительные удержания, связанные с комиссиями банков и платёжных систем.

Взаимосвязь с законодательством о защите прав потребителей

11.1. Настоящие Правила не ограничивают права Заказчиков – потребителей, предоставленные им законодательством Российской Федерации, в том числе Законом РФ «О защите прав потребителей».

11.2. В случае, если отдельное положение Правил будет признано противоречащим императивным нормам законодательства о защите прав потребителей, такое положение не подлежит применению, при этом остальные положения Правил остаются действительными.

Изменение Правил

12.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять настоящий документ. Новая редакция Правил вступает в силу с момента их размещения на сайте сервиса OnlyVet, если иной срок не указан специально.

12.2. Рекомендуется периодически знакомиться с актуальной редакцией Правил. Продолжение использования сервиса, оформление новых заявок и оплата услуг после вступления в силу изменений означает согласие Заказчика с обновлённой редакцией.

Контактные данные для обращений по вопросам оплаты и возврата

13.1. Обращения по вопросам оплаты, возврата денежных средств, а также иные вопросы, связанные с применением настоящих Правил, Заказчик может направлять по следующим реквизитам Исполнителя:

Индивидуальный предприниматель

Байлиев Эльвин Мазагирович

ОГРНИП 319554300087991

ИНН 550713506691

Адрес регистрации: Омская область, Крутинский район, село Зимино

Коммерческое обозначение: OnlyVet

Электронная почта: bailiiv_pro@proton.me

13.2. Обращения рассматриваются Исполнителем в разумный срок, но не более сроков,

установленных действующим законодательством Российской Федерации.

PDF сформирован из актуального публичного текста документа OnlyVet.