

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

на заключение договора оказания дистанционных  
информационно-консультационных услуг сервиса «ВетЭксперт»

Редакция от 24 апреля 2026 года

Настоящий документ в соответствии со статьями 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «ВетЭксперт» (ООО «ВетЭксперт»), ОГРН 5167746329812, ИНН 9721023843, КПП 772101001, юридический адрес: 109202, г. Москва, ул. Карачаровская 2-я, д. 1, стр. 1, к. 20, офис 1, адрес сайта: <https://vetexpert.ru/> (далее — Исполнитель), заключить договор оказания дистанционных информационно-консультационных услуг на условиях настоящей Оферты с любым дееспособным физическим лицом, принявшим настоящую Оферту (далее — Клиент).

Акцептом настоящей Оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации является совершение Клиентом действий, свидетельствующих о полном и безоговорочном принятии условий Оферты, в том числе оформление заказа на сайте и (или) оплата услуг Исполнителя.

Договор считается заключенным с момента акцепта настоящей Оферты.

### 1. Термины и определения

1.1. Сайт / Сайты Исполнителя — сайты Исполнителя в сети «Интернет», размещенные по адресам <https://vetexpert.ru/> и <https://main.vetexpert.ru/>, а также связанные с ними страницы, поддомены, формы заказа, личный кабинет, платежные формы и иные дистанционные интерфейсы, через которые Исполнитель предоставляет информацию об услугах, принимает заказы, получает оплату и оказывает услуги.

1.2. Услуги — дистанционные информационно-консультационные услуги по вопросам содержания, ухода, профилактики, ориентирования по дальнейшим действиям при ухудшении состояния питомца, разъяснения представленных Клиентом сведений, документов, фото и видео, а также иная дистанционная информационно-консультационная поддержка владельцев домашних животных в форматах, указанных на Сайте.

1.3. Консультация — одна услуга по конкретному обращению

Клиента в форме письменного ответа, чата, телефонной связи, аудио- или видеосвязи либо комбинированного дистанционного взаимодействия.

1.4. Питомец — домашнее животное, в отношении которого Клиент обращается за услугой.

1.5. Личный кабинет — персональный раздел Клиента на Сайте и (или) в ином интерфейсе сервиса «ВетЭксперт», предназначенный для оформления и оплаты услуг, направления обращений и получения результатов оказания услуг.

1.6. Заказ — оформленное Клиентом на Сайте или в ином интерфейсе Исполнителя заявление о приобретении конкретной услуги или тарифа.

1.7. Тариф — описание состава услуги, срока доступа, цены и иных существенных параметров услуги, размещенное на Сайте.

## 2. Предмет договора

2.1. Исполнитель обязуется оказать Клиенту выбранные им дистанционные информационно-консультационные услуги, а Клиент обязуется оплатить такие услуги на условиях настоящей Оферты.

2.2. Услуги оказываются дистанционно на основании информации, документов, фото, видео и иных сведений, предоставленных Клиентом. Исполнитель не осуществляет очный осмотр питомца, лабораторные исследования, инструментальную диагностику, хирургические и иные очные манипуляции.

2.3. Услуги носят информационно-консультационный характер, оказываются дистанционно и не заменяют очный прием в ветеринарной организации, очную диагностику, экстренную ветеринарную помощь и иные действия, требующие непосредственного осмотра животного, проведения исследований или вмешательства.

2.4. При признаках неотложного состояния у питомца Клиент обязан незамедлительно обратиться в очную ветеринарную организацию или вызвать экстренную ветеринарную помощь. Предоставление дистанционной консультации не исключает такой обязанности Клиента.

2.5. Перечень, содержание, продолжительность, сроки ответа, стоимость и иные условия конкретных услуг указываются в соответствующем Тарифе на Сайте и являются неотъемлемой частью настоящего договора применительно к конкретному Заказу.

### 3. Порядок заключения договора и акцепт Оферты

3.1. До акцепта Оферты Клиент обязан ознакомиться с условиями настоящей Оферты, описанием выбранной услуги, ценой, порядком оплаты, Политикой в отношении обработки персональных данных и, при наличии, отдельным согласием на получение рекламной рассылки.

3.1.1. Информация о тарифах, услугах, Исполнителе, настоящая Оферта, Правила возврата денежных средств / отказа от услуг, Политика в отношении обработки персональных данных и иные обязательные сведения могут размещаться Исполнителем на сайте <https://vetexpert.ru/>. При этом оформление заказа, авторизация, доступ к личному кабинету, заполнение форм, передача персональных данных, переход к оплате, платежная форма и иные технические интерфейсы сервиса могут предоставляться на сайте <https://main.vetexpert.ru/>. Указанные сайты используются Исполнителем как единая цифровая инфраструктура сервиса «ВетЭксперт».

3.2. Акцептуя Оферту, Клиент подтверждает, что: ознакомился с условиями Оферты и согласен с ними; обладает полной дееспособностью; предоставляет достоверные сведения о себе и о питомце; оформляет Заказ в собственных интересах либо в интересах питомца, законным владельцем или ответственным пользователем которого является.

3.3. Проставление отметки об ознакомлении с Офертой и (или) совершение оплаты означает полный и безоговорочный акцепт Оферты. Частичный акцепт, акцепт с оговорками либо акцепт на иных условиях не допускается.

3.4. Согласие на получение рекламных сообщений не является обязательным условием заключения настоящего договора. Такое согласие оформляется Клиентом отдельно и добровольно в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### 4. Регистрация и личный кабинет

4.1. Для оформления отдельных услуг Исполнитель вправе

предложить Клиенту создание Личного кабинета.

4.2. При регистрации и при последующем использовании сервиса Клиент обязан предоставлять точные, актуальные и полные сведения о себе и о питомце.

4.3. Клиент обязан обеспечивать конфиденциальность данных доступа к Личному кабинету и незамедлительно сообщать Исполнителю о случаях утраты контроля над такими данными либо о признаках несанкционированного доступа.

4.4. Риск последствий использования Личного кабинета третьими лицами при отсутствии своевременного уведомления Исполнителя о компрометации данных доступа несет Клиент в пределах, допускаемых законодательством Российской Федерации.

5. Порядок оказания услуг

5.1. Услуга оказывается после оформления Заказа и поступления оплаты, если иной момент начала оказания услуги прямо не указан на Сайте.

5.2. Конкретный формат взаимодействия (чат, письменный ответ, телефонная связь, аудио- или видеосвязь), сроки ответа, объем консультации и иные параметры услуги определяются описанием соответствующего Тарифа на Сайте.

5.3. Исполнитель оказывает услуги на основании сведений, предоставленных Клиентом. Клиент понимает, что полнота и точность рекомендаций зависят от полноты, своевременности и достоверности предоставленной информации.

5.4. Исполнитель вправе запросить у Клиента дополнительные сведения, фото, видео и документы, если без них надлежащее оказание услуги невозможно или затруднено.

5.5. Если Клиент не предоставляет запрошенные сведения или предоставляет их с существенной задержкой, сроки оказания услуги продлеваются на соответствующий период. Если непредоставление сведений делает оказание услуги невозможным, Исполнитель вправе приостановить оказание услуги до получения необходимых данных либо отказаться от исполнения договора с возвратом денежных средств в части неоказанных услуг по правилам раздела 8 настоящей Оферты.

5.6. Обязательства Исполнителя по конкретной разовой консультации считаются исполненными с момента направления Клиенту письменного ответа по существу обращения и (или) проведения телефонной/аудио-/видеоконсультации, если иное не вытекает из описания соответствующей услуги.

5.7. По тарифам, предусматривающим доступ к сервису на определенный срок, обязательства Исполнителя считаются исполняемыми в течение соответствующего оплаченного периода с момента предоставления доступа к такому тарифу, при этом фактически оказанные в течение данного периода консультации учитываются при расчете возврата в порядке раздела 8 настоящей Оферты.

## 6. Цена услуг и порядок оплаты

6.1. Цена конкретной услуги указывается в карточке соответствующего Тарифа на Сайте и доводится до сведения Клиента до момента оформления Заказа.

6.2. Оплата услуг производится в безналичном порядке с использованием способов оплаты, доступных на странице оформления Заказа. Страница оформления Заказа и платежная форма могут размещаться как на сайте <https://vetexpert.ru/>, так и на сайте <https://main.vetexpert.ru/>. Актуальные способы оплаты, обозначения принимаемых платежных систем/способов оплаты, а также ссылки на настоящую Оферту, Правила возврата денежных средств / отказа от услуг и Политику в отношении обработки персональных данных доводятся до сведения Клиента до момента совершения оплаты.

6.3. Если иное не указано на Сайте, оплата производится на условиях 100% предварительной оплаты.

6.4. Обязанность Клиента по оплате считается исполненной с момента подтверждения успешного платежа платежным партнером (эквайером) и (или) поступления денежных средств Исполнителю.

6.5. При осуществлении расчетов Исполнитель применяет контрольно-кассовую технику в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и направляет Клиенту кассовый чек в электронной форме на предоставленные им адрес электронной почты и (или) номер

телефона.

## 7. Права и обязанности сторон

### 7.1. Клиент обязан:

7.1.1. своевременно и в полном объеме оплачивать услуги;

7.1.2. предоставлять достоверную информацию о себе и о питомце;

7.1.3. соблюдать инструкции Исполнителя по порядку предоставления сведений, документов, фото и видео;

7.1.4. не использовать сервис для противоправных целей и не нарушать права Исполнителя и третьих лиц;

7.1.5. при ухудшении состояния питомца, требующем очной помощи, обращаться в ветеринарную организацию без ожидания дистанционного ответа.

### 7.2. Клиент вправе:

7.2.1. получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе и услугах;

7.2.2. отказаться от исполнения договора и потребовать возврат денежных средств в случаях и порядке, предусмотренных законом и настоящей Офертой;

7.2.3. направлять претензии и обращения по качеству оказанных услуг;

7.2.4. получать документы, подтверждающие оплату услуг, в случаях и порядке, предусмотренных законом.

### 7.3. Исполнитель обязан:

7.3.1. предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию об услугах и об Исполнителе;

7.3.2. оказать оплаченные услуги на условиях настоящей Оферты и соответствующего Тарифа;

7.3.3. соблюдать законодательство Российской Федерации о

защите прав потребителей и о персональных данных;

7.3.4. рассматривать обращения и претензии Клиента в разумный срок и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

7.4. Исполнитель вправе:

7.4.1. привлекать для оказания услуг работников и третьих лиц, обладающих необходимой квалификацией;

7.4.2. запрашивать у Клиента сведения, необходимые для оказания услуги;

7.4.3. приостанавливать оказание услуги при непредоставлении Клиентом сведений, необходимых для надлежащего оказания услуги;

7.4.4. отказать в оказании услуги либо прекратить ее оказание при противоправном поведении Клиента, злоупотреблении правом, использовании сервиса в целях, явно не соответствующих предмету настоящего договора, с возвратом денежных средств в части неоказанных услуг, если иное не вытекает из закона и характера допущенного нарушения.

8. Отказ от договора и возврат денежных средств

8.1. Клиент вправе отказаться от исполнения договора в любое время в соответствии со статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

8.2. При отказе Клиента от услуги до начала ее оказания уплаченная сумма возвращается в полном объеме.

8.3. Для целей настоящей Оферты началом оказания разовой консультации считается начало телефонной или видеоконсультации либо направление Клиенту первого содержательного ответа по существу обращения в чате, личном кабинете или ином предусмотренном сервисом канале.

8.4. При отказе Клиента после начала оказания услуги Исполнитель вправе удержать стоимость фактически оказанных услуг и фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, при условии

документального подтверждения таких расходов.

8.5. Сумма возврата при отказе после начала оказания услуги определяется по формуле: сумма возврата = сумма оплаты – стоимость фактически оказанных услуг – фактически понесенные и документально подтвержденные расходы Исполнителя.

8.6. Если к моменту получения заявления об отказе разовая консультация полностью оказана, ее стоимость не возвращается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящей Офертой и условиями дополнительной гарантии 100% возврата, указанной в пункте 8.10 настоящей Оферты.

8.7. При отказе от тарифа, подписки, абонемента или иной услуги, предоставляемой на срок, возврат производится за неиспользованную часть оплаченного периода и (или) неоказанные услуги. Если в рамках такого тарифа Клиент уже получил консультации, Исполнитель вправе учесть их стоимость при расчете возврата по ценам соответствующих разовых услуг, действовавшим на дату оплаты Заказа, а также удержать документально подтвержденные фактически понесенные расходы.

8.8. Если услуга не была оказана по вине Исполнителя, Клиенту возвращается полная уплаченная сумма, если иное не вытекает из сути уже фактически оказанной части услуги и требований закона.

8.9. Если Клиент считает, что услуга оказана с недостатками, он вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, включая требования, предусмотренные статьями 29 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

8.10. Если на странице заказа соответствующей услуги на Сайте размещена информация «100% гарантия: вернем деньги, если останетесь недовольны консультацией» либо аналогичная по смыслу формулировка о 100% возврате, такая информация считается добровольным дополнительным обязательством Исполнителя. В этом случае при обращении Клиента Исполнитель возвращает 100% стоимости соответствующей консультации.

8.11. Заявление о возврате денежных средств направляется

Клиентом через личный кабинет, если такой функционал доступен, и (или) по адресам электронной почты [info@vetexpert24.ru](mailto:info@vetexpert24.ru), [support@vetexpert.ru](mailto:support@vetexpert.ru), либо почтовым отправлением по юридическому адресу Исполнителя.

8.12. В заявлении о возврате рекомендуется указать фамилию, имя, отчество Клиента, контактные данные, дату и способ оплаты, наименование услуги, сумму платежа, причину обращения и сведения, позволяющие идентифицировать платеж.

8.13. Денежные требования Клиента удовлетворяются в срок, установленный законодательством Российской Федерации. Если по обращению Клиента принимается решение о возврате денежных средств, возврат производится в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования, если более короткий срок не установлен законом или не применен Исполнителем добровольно.

8.14. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иной порядок не согласован с плательщиком и не требуется по техническим причинам или правилам банка/платежного партнера.

## 9. Персональные данные и рекламные сообщения

9.1. Исполнитель обрабатывает персональные данные Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой в отношении обработки персональных данных, размещенной на Сайте.

9.2. Акцепт настоящей Оферты и предоставление данных, необходимых для исполнения договора, означает согласие Клиента на обработку персональных данных в объеме, необходимом для заключения и исполнения договора, если иное отдельное согласие не требуется по закону.

9.3. Согласие на получение рекламных сообщений оформляется отдельно и добровольно. Отсутствие такого согласия не препятствует заключению и исполнению договора.

9.4. Исполнитель вправе направлять Клиенту сервисные сообщения, связанные с оформлением, оплатой и исполнением Заказа, а также с функционированием Личного кабинета. Такие сообщения не являются рекламными, если иное прямо не указано в их содержании.

## 10. Интеллектуальная собственность

10.1. Исключительные права на Сайт, Личный кабинет, базы данных, программные решения, тексты, изображения, обозначения, логотипы и иные результаты интеллектуальной деятельности, размещенные на Сайте, принадлежат Исполнителю либо используются им на законном основании.

10.2. Клиент вправе использовать результаты оказания услуг исключительно для личных, семейных и иных не связанных с предпринимательской деятельностью целей.

10.3. Без письменного согласия Исполнителя не допускаются воспроизведение, распространение, переработка, публикация и иное использование материалов Сайта и результатов оказания услуг за пределами личного использования, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## 11. Ответственность сторон

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Исполнитель не несет ответственность за последствия, вызванные неполнотой, недостоверностью, несвоевременностью или противоречивостью сведений, документов, фото и видео, предоставленных Клиентом, если именно такие обстоятельства повлияли на содержание или полноту консультации.

11.3. Исполнитель не несет ответственность за действия и решения третьих лиц, в том числе очных ветеринарных организаций, лабораторий, служб доставки, банков, платежных партнеров и операторов связи.

11.4. Исполнитель не гарантирует достижение конкретного биологического, лечебного, диагностического или иного практического результата, поскольку такой результат зависит в том числе от состояния питомца, полноты предоставленных сведений, своевременности обращения за очной помощью и иных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Исполнителя.

11.5. Ничто в настоящей Оферте не исключает и не ограничивает

ответственность Исполнителя в объеме, в котором такое исключение или ограничение запрещено законодательством Российской Федерации.

## 12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора и находящихся вне разумного контроля стороны.

12.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, в том числе стихийные бедствия, сбои в работе сетей связи и инфраструктуры, акты органов государственной власти, военные действия, массовые заболевания, технические аварии и иные аналогичные обстоятельства.

12.3. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в разумный срок уведомить другую сторону о наступлении и прекращении таких обстоятельств.

## 13. Порядок рассмотрения обращений и споров

13.1. Клиент вправе направить Исполнителю обращение, претензию или иное заявление по вопросам исполнения договора через личный кабинет, если такой функционал доступен, по адресам электронной почты [info@vetexpert24.ru](mailto:info@vetexpert24.ru), [support@vetexpert.ru](mailto:support@vetexpert.ru), либо почтовым отправлением по юридическому адресу Исполнителя.

13.2. Исполнитель рассматривает обращения Клиента в разумный срок, а требования потребителя — в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

13.3. Споры и разногласия стороны стремятся урегулировать путем переговоров и обмена обращениями.

13.4. Если спор не урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подсудность споров с участием потребителя определяется законодательством Российской Федерации.

## 14. Срок действия Оферты и изменение ее условий

14.1. Настоящая Оферта вступает в силу с даты ее размещения на Сайте и действует до момента ее отзыва Исполнителем.

14.2. Исполнитель вправе изменить условия настоящей Оферты в одностороннем порядке путем размещения новой редакции на Сайте.

14.3. Новая редакция Оферты применяется к Заказам, оформленным после даты ее размещения на Сайте, если иное прямо не указано в новой редакции и не ухудшает положение Клиента по сравнению с императивными нормами законодательства Российской Федерации.

14.4. Условия редакции Оферты, действовавшей на момент акцепта, применяются к соответствующему договору, если иное не следует из закона или соглашения сторон.

15. Реквизиты и контакты Исполнителя

ООО «ВетЭксперт»

ОГРН 5167746329812

ИНН 9721023843 / КПП 772101001

Юридический адрес: 109202, г. Москва, ул. Карачаровская 2-я, д. 1, стр. 1, к. 20, офис 1

Тел.: +7 (499) 577-03-40; 8 800 511 82 23

Электронная почта: [info@vetexpert24.ru](mailto:info@vetexpert24.ru); [support@vetexpert.ru](mailto:support@vetexpert.ru)

Сайты Исполнителя: <https://vetexpert.ru/>, <https://main.vetexpert.ru/>