

**ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ
“ВЕТЭКСПЕРТ”
(Публичная оферта)**

Настоящий Договор, в соответствии со ст.ст. 435, 437 Гражданского Кодекса РФ, является официальной письменной публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью “ВетЭксперт” (далее “Компания”) в лице Генерального директора Шапорина Максима Николаевича, действующего на основании Устава, содержащий все существенные условия договора и порядок пользования дистанционно-информационной поддержкой сервиса “ВетЭксперт”, адресованный к любому физическому и юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят физическим и юридическим лицом, а также индивидуальным предпринимателем (далее “Пользователь”) не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Настоящий Договор является Договором с исполнением по требованию (абонентским договором). Абонентским периодом признается 1 год.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

1. ТЕРМИНОЛОГИЯ

Абонемент “ВетЭксперт” (карта) — персональный идентификационный *материальный* носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к дистанционно-информационной поддержке сервиса “ВетЭксперт” в соответствии с Договором. Абонемент делится на виды в зависимости от тарифа. В различных источниках и документах может встречаться под названием: пакет услуг, сертификат, коробка «ВетЭксперт», подписка и прочие.

Абонемент “ВетЭксперт” (онлайн) — персональный идентификационный *цифровой* носитель, являющийся оборотоспособным объектом гражданских прав, который обеспечивает доступ его Владельцу к дистанционно-информационной поддержке сервиса “ВетЭксперт” в соответствии с Договором. Абонемент делится на виды в зависимости от тарифа. В различных источниках и документах может встречаться под названием: пакет услуг, сертификат, коробка «ВетЭксперт», подписка и прочие.

Виды Абонементов – Розовая консультация; Месячная подписка; Годовой абонемент; Годовой абонемент + Страхование питомца другие виды абонементов.

Владелец Абонемента — физическое или юридическое лицо, являющееся собственником не активированной Карты.

Пользователь — физическое или юридическое лицо, являющееся владельцем абонемента, в установленном порядке активировавший абонемент и создавший учетную запись.

Учетная запись — запись в базе данных, содержащая по крайней мере ее наименование (номер Абонемента) и пароль, обеспечивающие идентификацию конкретного зарегистрированного Пользователя

Компания – Общество с ограниченной ответственностью “ВетЭксперт” (ООО “ВетЭксперт”). Профессиональный оператор в сфере комплексной ветеринарной телекоммуникации, систематизации и автоматизации процессов обмена информацией и системный технический интегратор ветеринарного обслуживания дистанционно.

Номер Абонемента – персональный номер абонемента, присваиваемый каждому новому абонемента, с помощью которого производится идентификация Пользователя.

Активация Абонемента – это самостоятельная, или совместная со специалистом Компании совокупность действий владельца Абонемента, в результате которых владелец Абонемента регистрируется в Пользовательской базе Компании, становится Пользователем и подключается к базе дистанционно-информационной поддержки. Порядок активации Карты определяется в Приложении.

Специалист (Ветеринарный врач) – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее дистанционно-информационную поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Пользователем и Компанией соглашениями.

Дистанционно-информационный продукт – разновидность дистанционно-информационной поддержки Компании, предоставляемой Пользователю в соответствии с тарифом его Пользовательского абонемента.

Дистанционно-информационные продукты Компании не могут быть использованы Пользователем без дополнительного письменного согласования с уполномоченным представителем Компании для проведения лотерей, голосования, конкурсов, викторин, рекламы, опросов и прочее.

Виды дистанционно-информационных продуктов Компании:

- личный кабинет;
- экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
- устные и письменные ветеринарные консультации;
- второе мнение специалиста;
- видео-консультации;
- консультации ведущих узкопрофильных экспертов;
- письменные консультации по правам владельца и перевозке животных

Описание услуг, а также порядок получения дистанционно-информационной поддержки содержится в Приложении №1 к настоящему Договору.

1.1. Компания, на основании акцепта Пользователя и в соответствии с действующим законодательством РФ заключает с Пользователем Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Пользователя с Компанией, не предусмотренные договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

1.2. Настоящее Соглашение становится юридически обязывающим для Компании и Пользователя с момента регистрации Учетной записи Пользователя. С этого момента соблюдение условий настоящего Соглашения является обязательным для Пользователя и необходимо для использования Пользователем материалов и сервисов Компании.

1.3. Лицо, активирующее абонемент от имени Пользователя, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №152-ФЗ от 27.07.2006г. "О персональных данных" (далее ФЗ "О персональных данных") для организации обслуживания, в частности:

- 1) их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
- 2) формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками-Клиентами принятых на себя обязательств.

1.4. В соответствии со ст.6 ФЗ "О персональных данных" Компания обрабатывает сведения о лице, активировавшем абонемент и иных физических лицах, указанным им в качестве представителей Пользователя при общении со Специалистом Компании с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными сведениями, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных сведений.

Персональные данные Пользователя - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому Пользователю;

1.5. В случаях, предусмотренных законодательством, указанные в п.1.3. лица вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

1.6. Заключая Договор, Пользователь, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

1.7. Пользователь, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

1.8. Вся информация из области ветеринарной медицины, полученная владельцем Абонемента по условиям настоящего Договора, не является официальной, а носит лишь рекомендательный характер и направлена на предоставление справочной информации Пользователю. Настоящим пользователь уведомлен, понимает и соглашается с тем, что услуги Компании не являются ветеринарными

медицинскими услугами, ни в коем случае не заменяют ветеринарную медицинскую услугу и обращение в ветеринарные медицинские организации за ветеринарной медицинской помощью.

2. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с момента приобретения Абонемента и действует до конца оплаченного периода. Активация абонемента возможна в период, указанный на Абонемента (карте) или Упаковке абонемента (карты). Активация Абонемента (онлайн) осуществляется автоматически в момент его покупки.

2.2. В случае, если активация Абонемента (карты) не произведена в течение срока, указанного в п.2.1. Договора, какие-либо обязательства Компании перед Владельцем Абонемента, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

2.3. Услуги Компании по подключению к дистанционно-информационной поддержке считаются оказанными с момента активации Абонемента.

2.4. Обработка персональных данных осуществляется с момента регистрации учетной записи Пользователя, либо предоставления персональных данных лицом в иной форме, и до момента прекращения отношений между Компанией и Пользователем в результате удаления его учетной записи, либо отзыва согласия на обработку персональных данных лицом, предоставившим такие данные в иной форме.

2.5. Досрочное расторжение Договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных разделом 4.3. настоящего Договора. В этом случае Компания предоставляет Пользователю письменное уведомление о расторжении Договора и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Пользователем уведомления от Компании.

2.6. Досрочное расторжение Договора по инициативе Пользователя возможно в любой момент в течение срока действия Абонемента. При этом стоимость Абонемента Пользователю не возвращается.

Пользователь вправе представить в Компанию письменное заявление о расторжении Договора и Договор прекращает свое действие с момента получения Компанией такого заявления.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Предметом настоящего Договора является оказание Пользователям дистанционно-информационной поддержки в области ветеринарной медицины, в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

1) Компания несет ответственность за качество оказанной дистанционно-информационной поддержки при условии, что сообщенная Специалисту информация соответствует действительности, а представленные на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемого вопроса;

2) дистанционно-информационная поддержка осуществляется ежедневно, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ;

3) дистанционно-информационная поддержка осуществляется в объеме, предусмотренном тарифом Абонемента, при условии его оплаты в полном объеме;

Пользователю предоставлена возможность звонка на номер 8 800 511 82 23 (бесплатно), на номер +7 499 577-03-40 (стоимость звонка Пользователя на городской телефонный номер Компании не возмещается, плата, взимаемая оператором мобильной связи за звонок в роуминге, не возмещается) и из мобильного приложения «ВетЭксперт» (по тарифу оператора/ провайдера за интернет);

4) услуги предусматривают оказание информационной, справочной и ветеринарной консультации по вопросам, относящимся персонально к питомцу Пользователя, но не предполагают оказания очной ветеринарной медицинской помощи, что установлено п. 1.7. настоящего Договора;

5) Пользователь не ограничен временем консультирования, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;

6) дистанционно-информационная поддержка осуществляется по вопросам, касающимся персонально питомца Пользователя, в объеме, предусмотренном соответствующим тарифом Абонемента. О тарифах и способах оплаты см. п.5 Приложения №1 к Договору;

7) дистанционно-информационная поддержка не осуществляется по вопросам, касающимся питомцев третьих лиц;

- 8) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе звонка или, если необходимо изучение информационных и справочных источников по вопросам ветеринарной медицины, не позднее 24 часов с момента предоставления Пользователем необходимой информации для подготовки ответа;
- 9) Услуги, оказываемые в письменной форме, предоставляются Компанией в электронном виде через личный кабинет Пользователя на сайте (www.vetexpert24.ru), в мобильном приложении «ВетЭксперт», в группе "Вконтакте" ([/vetexpert_24](https://vk.com/vetexpert_24)) и через Telegram ([@VetExpertBot](https://t.me/VetExpertBot)) в течение 24 часов после поступления вопроса Пользователя.;
- 10) Компания предоставляет Пользователю функциональную возможность доступа к истории его обращений к услугам сервиса при условии, что Пользователь использует для доступа к истории обращений ту же учетную запись, из которой эти обращения осуществлялись;
- 11) Компания не несет ответственности за ветеринарную медицинскую консультацию, рекомендации, предоставленные Пользователю Специалистом, в случае, если Пользователь предоставил информацию или документы для анализа не в полном объеме, либо предоставил не соответствующие действительности сведения.

3.2. Пользователь понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья питомца), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Пользователь имеет право:

- 4.1.1. Пользоваться дистанционно-информационной поддержкой Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с выбранным тарифом Абонемента;
- 4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании, скидками и специальными предложениями для Пользователей;
- 4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления дистанционно-информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Пользователем;
- 4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;
- 4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества предоставляемых Компанией услуг. Претензии и пожелания Пользователя, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:
через личный кабинет Пользователя на сайте Компании www.vetexpert.ru;
по электронной почте: info@vetexpert.ru;
- 4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

4.2. Пользователь обязан:

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом дистанционно-информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Абонемента;
- 4.2.2. Для регистрации учетной записи Пользователь должен указать: ФИО, адрес электронной почты, номер телефона, дату рождения, Пользователь гарантирует достоверность, точность и полноту сведений о себе, предоставленных Компании при регистрации учетной записи Пользователя.
- 4.2.3. Предоставить полную и достоверную информацию о своем питомце/питомцах;
- 4.2.4. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения устойчивого телекоммуникационного соединения в случае обращения в Компанию за устной и видео консультацией;
- 4.2.5. Пользоваться дистанционно-информационной поддержкой в соответствии с условиями Договора;

- 4.2.6. При обращении в Компанию за предоставлением устной и письменной дистанционно-информационной поддержки формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.7. Не использовать дистанционно-информационные продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.8. Не использовать информацию, в том числе, аудиозаписи телекоммуникации, размещенные в личном кабинете Пользователя, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;
- 4.2.9. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.10. Пользоваться дистанционно-информационным продуктом лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе 3 Договора;
- 4.2.11. Принимать выполненные работы в порядке, предусмотренном Договором;
- 4.2.12. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;
- 4.2.13. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;
- 4.2.14. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. Определять условия оказания дистанционно-информационной поддержки;
- 4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;
- 4.3.3. Проверять представленную Пользователем информацию, а также выполнение Пользователем условий Договора, истребовать от Пользователя документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение персонально к его питомцу;
- 4.3.5. Компания вправе осуществлять записи телефонных разговоров с Пользователем. При этом Компания обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации, полученной в ходе телефонных переговоров, и передачу ее третьим лицам, не имеющим непосредственного отношения к оказанию дистанционно-информационной поддержки, в соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

4.3.4. Приостановить или прекратить оказание дистанционно-информационной поддержки в случае нарушения Пользователем условий Договора, в частности обязательств, установленных п.4.2. Договора или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Пользователя посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Пользователя на сайте www.Vetexpert.ru, в мобильном приложении «ВетЭксперт», по смс, а также на адрес электронной почты, указанный Пользователем в момент активации Карты, о принятом решении о приостановлении либо прекращении дистанционно-информационной поддержки, с указанием причин принятого решения.

4.3.5. Приостанавливать оказание дистанционно-информационной поддержки на период проверки выполнения Пользователем условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Пользователем положений Договора;

4.3.6. Отказать полностью или частично Пользователю в предоставлении дистанционно-информационной поддержки в случаях:

- 1) отказа Пользователя сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- 2) нарушения Пользователем условий Договора;
- 3) противоправных интересов Пользователя, а равно в случаях, когда оказание дистанционно-информационной поддержки в области ветеринарной медицины противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- 4) если предметом запроса является спор в правоотношениях между Пользователем и Компанией, а также Партнерами Компании

4.4. Компания обязана:

4.4.1. С момента активации Абонемента оказывать Пользователю дистанционно-информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренным в тарифе Абонемента;

4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Пользователя, данных питомца/питомцев Пользователя, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о

Пользователе, питомце/питомцах Пользователя. Политика Конфиденциальности ООО «ВетЭксперт» содержится в Приложении №2 к настоящему Договору;

4.4.3. Консультировать Пользователя по вопросам пользования Абонементом и предоставления документов, необходимых для получения дистанционно-информационной поддержки.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежит.

5.3. Компания несет ответственность за качество оказанной дистанционно-информационной поддержки при условии, что представленные Пользователем на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.

5.4. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения дистанционно-информационной поддержки должен быть Пользователем подтвержден документально.

5.5. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Пользователю.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. Все разногласия или споры между Компанией и Пользователем регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

6.2. В случае, если спор между Компанией и Пользователем не был урегулирован в досудебном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Компании.

7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор без предварительного согласования с Пользователем, но с уведомлением его о внесенных изменениях. Новая редакция Договора вступает в силу по истечении 5 календарных дней с момента ее опубликования в свободном доступе в сети Интернет на сайте Компании www.vetexpert24.ru, независимо от того ознакомлен ли с ними Пользователь.

7.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Абонементов, а также определять иные условия предоставления дистанционно-информационной поддержки по Договору.

8. РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Общество с ограниченной ответственностью «ВетЭксперт»

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

Фактический адрес: 119331, г. Москва, проспект Вернадского, д. 29, офис 2207

ИНН: 9721023843 КПП: 772101001

Р/С 40702810000000135014 в ВТБ 24 (ПАО) г. Москва

К/с: 30101810345250000745

БИК: 044525745

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора на оказание консультаций в области ветеринарной медицины с использованием дистанционно-информационной поддержки телефонной линии "ВетЭксперт" и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Пользователем.

1. АКТИВАЦИЯ АБОНЕМЕНТА

1.1. Пользователь получает право пользования дистанционно-информационной поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Абонемента того или иного тарифа.

1.2. Активировать Абонемент (карту), ее Владелец может:

- 1) по телефонам 8 800 511 82 23, +7 499 577-03-40;
- 2) через личный кабинет Пользователя на сайте (www.vetexpert24.ru), и в мобильном приложении «ВетЭксперт» ,
- 3) в группе "Вконтакте" ([/vetexpert_24](https://vk.com/vetexpert_24))
- 4) через Telegram (@VetExpertBot)

1.3. При активации Карты Пользователь обязан сообщить следующие идентификационные данные (количество запрашиваемой информации для активации может быть менее, но не более указанной):

- 1) Номер Карты;
- 2) Пароль (код) активации;
- 3) Наименование Пользователя (Ф.И.О, ИП, название компании);
- 4) Число, месяц и год рождения; ОГРН (ИНН)/ОГРНИП;
- 5) Пол Пользователя (физического лица)
- 6) Данные питомца/питомцев (вид/порода, пол, кличка по паспорту/без паспорта, возраст);
- 7) Адрес для корреспонденции;
- 8) Адрес электронной почты;
- 9) Контактный номер телефона;
- 10) Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- 11) Контрольный вопрос и ответ на него.

1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Абонемента, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

1.5 Активация Абонемента (онлайн) осуществляется автоматически в момент покупки.

2. ВИДЫ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Личный кабинет – это интернет-сервис для Пользователей Компании, находящийся на сайте Компании ООО "ВетЭксперт" (www.vetexpert.ru) в персональном разделе, а также в мобильном приложении «ВетЭксперт», с помощью которого возможно обратиться к Специалистам по вопросам из области ветеринарной медицины, направить документы для анализа, прослушать аудиозаписи устных консультаций, получить письменную консультацию. В личном кабинете доступна информация о предоставляемых услугах, истории обращений, включая аудиозаписи всех устных консультаций, предоставленных в период действия Договора. Личный кабинет позволяет Пользователю оперативно получать услуги Компании, предоставляемые в письменном виде, сохранять их в электронном виде и/или распечатывать. Личный кабинет доступен Пользователю в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия. В случае, если для предоставления услуги Специалисту Компании необходимо изучение конкретных материалов (документов, иных материалов), связанных с питомцем/питомцами Пользователя, и/или требуются дополнительные данные по ранее сформулированному Пользователем запросу, Пользователь направляет указанные материалы и данные по запросу Компании через Личный кабинет. По истечении двух календарных дней с момента запроса, если необходимые для предоставления услуги Пользователю дополнительные материалы и/или данные в Компанию не были направлены Пользователем через личный

кабинет, ранее сформулированный запрос снимается с контроля и считается выполненным, о чем Компания уведомляет Пользователя в устной или письменной форме через Личный кабинет. Пользователь не лишен возможности повторно обратиться в Компанию с тем же вопросом, предоставив документы/материалы, необходимые для разрешения вопроса.

2.2. Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка - консультация специалиста по осуществлению первой ветеринарной помощи питомцу Пользователя, а также в экстренных ситуациях, связанных с чрезвычайной ситуацией с животным. Помощь специалиста в экстренном вызове скорой ветеринарной помощи, зоотакси, ветеринарных служб, в том числе и ритуальных. Услуга предоставляется круглосуточно.

2.3.1 Устная ветеринарная консультация - консультация по всем вопросам Пользователя из области ветеринарной медицины, а именно: по вопросам здоровья питомца Пользователя; по кормлению, диетологии и содержанию питомца Пользователя; по воспитанию питомца Пользователя; по поведенческим нормам и предвестникам заболеваний; по стандартным и аналоговым препаратам; по схемам вакцинации; по необходимости стерилизации/кастрации, необходимости хирургического лечения. Консультация специалиста носит рекомендательный и информативный характер. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной проблеме питомца/питомцев Пользователя. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщенных Пользователем при обращении в Компанию по телефону.

Консультация предоставляется круглосуточно по местному времени Пользователя. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с практикой применения из области ветеринарной медицины, Компания производит консультирование в течение 24 часов с момента регистрации соответствующего запроса Пользователя. При необходимости и в случае, когда Пользователем не соблюдены условия получения устной консультации согласно Правил, время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Пользователя.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов Пользователя, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены Пользователем через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

2.3.2 Письменная ветеринарная консультация - по всем вопросам, относящимся к питомцу/питомцам Пользователя из области ветеринарной медицины, носящий информативный и рекомендательный характер. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной проблеме питомца/питомцев Пользователя. Письменная консультация предоставляется, исходя из сведений, сообщенных Пользователем при обращении в Компанию по телефону.

Письменная консультация первоначально не предполагает изучение документов Пользователя, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены Пользователем через личный кабинет на условиях настоящего пункта Правил.

2.3.3 Справочная информация по телефону - предоставление специалистом компании информации: об адресах и телефонах ближайших ветеринарных клиник, их специализации, оснащении (УЗИ, рентген), зоомагазинов, станций по борьбе с болезнями животных (СББЖ); о вакцинации и повторных прививках, о наступлении сезона активности эктопаразитов (блох и клещей) о профилактических и лечебных обработках, об адресах и телефонах лабораторий где проводится экспресс диагностика пироплазмоза, а так же необходимое исследование крови, мочи и т.д., о действиях в случае возникновения подозрения на бешенство питомца, об аккредитованных лабораториях проводящих исследования на титры антител вируса бешенства. Об эвтаназии животного, кремации, утилизации, ритуальных услугах. Об адресах и телефонах груминг-салонов, зоогостиниц, пунктов передержки животных об услугах зоотакси, зоопсихолога. О карантинах и эпизоотиях. Об оформлении документов на животное, о выдаче справок на перевозку животного по России; о разъяснении правил перевозки и перелета с животным за границу РФ; о чипировании питомца, об орнитологии, аквариумистике, террариумистике и возможности консультаций по экзотическим животным. О благотворительности, т.е. о том кому нужно помочь. О ближайших датах крупных выставок и участии в них. Предоставляется с 09:00 до 22:00 по местному времени Пользователя.

2.4. Второе мнение специалиста - предоставление консультации специалиста через личный кабинет: на основе полученных от Пользователя документов о поставленном диагнозе его питомцу/питомцам; рассмотренных рентгеновских снимков питомца/питомцев Пользователя; по курсу лечения. Консультация предоставляется в течение 48 часов с момента предоставления Пользователем необходимых для оказания консультации документов.

2.5. Видео-консультация - возможность звонка через мобильное приложение «ВетЭксперт. Услуга рекомендована Пользователям для использования, в случае их физического нахождения за пределами Российской Федерации, либо в роуминге.

2.6. Консультации ведущих узкопрофильных экспертов - возможность привлечения к решению проблемы Пользователя, сторонних (внештатных), узкоспециализированных врачей.

2.7. Письменные консультации по правам владельца и перевозке животных- предоставляется Пользователю по вопросам: иностранного законодательства при ввозе и вывозе в другую страну питомца; нахождения питомца за границей; разъяснения правил провоза и пролета животных. Также предоставление консультации и помощи в выдаче справок на перевоз питомца за границу. Услуга предоставляется через личный кабинет в течение 24 часов с момента предоставления Пользователем в полном объеме информации, необходимой для оказания консультации.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Дистанционно-информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Пользователя.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Пользователем от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к питомцу/питомцам Пользователя.

3.3. Запрос Пользователя не должен быть сформулирован в интересах питомца/питомцев третьих лиц. Компания оставляет за собой право истребовать от Пользователя данные, подтверждающие то, что сформулированный им запрос имеет отношение персонально к питомцу/питомцам Пользователя.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, дистанционно-информационная поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Пользователя в системе Компании.

При обращении в Компанию за письменной консультацией Пользователь проходит идентификацию путем ввода идентификационных данных- (номер Карты и код активации):

- 1) в личном кабинете мобильного приложения «ВетЭксперт»;
- 2) в личном кабинете на сайте Компании (www.Vetexpert24.ru);
- 3) в чате группы Вконтакте ([/vetexpert_24](https://vk.com/vetexpert_24));
- 4) Telegram (@VetExpertBot).

3.5. Осуществление дистанционно-информационной поддержки посредством переписки с Пользователем по e-mail не предусмотрено.

3.6. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса, содержать информацию о всех существенных обстоятельствах, относящихся к питомцу/питомцам Пользователя, а также к вопросам ветеринарной медицины и других вопросов, указанных в п.2.7. настоящего Приложения к Договору. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг Компания вправе запросить у Пользователя дополнительные сведения и/или документы, относящиеся к здоровью питомца/питомцев. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

Консультации доступны Пользователю круглосуточно, включая выходные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

3.7. Пользователь обращается в Компанию устно посредством телефонной связи, по номеру 8 800 511 82 23 или +7 499 577-03-40, а также в мобильном приложении «ВетЭксперт» через интернет для получения услуг:

- 1) Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
- 2) Устные и письменные ветеринарные консультации;
- 3) Второе мнение Специалиста;
- 4) Консультации ведущих узкопрофильных экспертов;

3.8. Дистанционно-информационные продукты:

- 1) Личный кабинет;
- 2) Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка;
- 3) Устные и письменные ветеринарные консультации;
- 4) Второе мнение Специалиста;
- 5) Видео-консультации;
- 6) Консультации ведущих узкопрофильных экспертов;

7) Письменные консультации по правам владельца и перевозке животных.

3.9. Пользователь не ограничен временем устного консультирования, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

4. ОБЪЕМ ДИСТАНЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. В зависимости от выбранного Пользователем тарифа Абонемента Компания предоставляет дистанционно-информационную поддержку в следующем объеме:

4.2. В случае, если Пользователем оформлен запрос на услугу, не предусмотренную его тарифом, услуга оказывается Компанией как дополнительная.

4.3. Положения Договора действуют непосредственно и регулируют отношения, возникающие исключительно между Компанией и Пользователем и не затрагивают прав и обязанностей третьих лиц, в том числе других Пользователей Компании.

4.4. В случае возникновения противоречий между положениями Приложения и Договором, преимущественное применение имеют положения Договора.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

Услуги, доступные владельцу абонемента	Разовая консультация	Годовой абонемент	Годовой абонемент + страхование питомца	Месячная подписка
Экстренная доврачебная ветеринарная поддержка в чрезвычайных ситуациях по бесплатному телефону 8-800	На Выбор	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Устные и письменные консультации ветеринаров по вопросам содержания, кормления, ухода и здоровья питомцев				
Услуга « Второе мнение » – уточнение диагноза по сканам документов и корректировка плана лечения				
Видео-консультации				
Консультации ведущих узкопрофильных экспертов: онколог, кардиолог, офтальмолог, травматолог, специалисты по экзотическим животным				
Письменные консультации по правам владельца и перевозке животных				
Возмещение расходов на лечение	Не входит	Не входит	До 50000 рублей в год	Не входит
Стоимость:	290 руб.	1990 ₺ / год	4990 ₺ / год	190 ₺ / мес.

- 5.1. Стоимость услуг Компании определена в прайс-листе, размещенном в мобильном приложении «ВетЭксперт» и на сайте Компании www.vetexpert.ru.
- 5.2. В случае приобретения услуг Компании в партнерских организациях, название, перечень, стоимость и количество услуг может отличаться от указанных в прайс-листе, размещенном в мобильном приложении «ВетЭксперт» и на сайте Компании www.vetexpert.ru.
- 5.3. Оплата услуг Компании через мобильное приложение «ВетЭксперт» (подробнее в пункте 5.7 и 5.8) или сайт Компании www.vetexpert.ru осуществляется по безналичному расчету. Оплата услуг Компании по безналичному расчету осуществляется через сервис Яндекс-Деньги (ООО НКО «Яндекс.Деньги») - <https://money.yandex.ru/about.xml>
- 5.4. При оплате услуг Компании по безналичному расчету услуга будет считаться оплаченной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Компании. Пользователю будет отказано в предоставлении услуг, если денежные средства не поступили на счет Компании по вине Пользователя (ошибочное зачисление, списание) или обслуживающего банка.
- 5.5. Оплата услуг осуществляется Пользователем на условиях предварительной оплаты в размере 100% (ста процентов) от суммы, размер которой определяется условиями п.5.1. и п.5.2.
- 5.6. Все расчеты по Договору проводятся в рублях.
- 5.7 В рамках пользования мобильным приложением «ВетЭксперт» Компания предоставляет Пользователю за вознаграждение доступ к услугам Сервиса. Оплата вознаграждения Компании производится Пользователем в порядке предоплаты.
- 5.7.1. Доступ к услугам Сервиса предоставляется Компанией с момента получения вознаграждения от Пользователя, при этом Компания оставляет за собой право предоставить доступ к услугам Сервиса до момента получения вознаграждения. Компания считается исполнившей свои обязательства по предоставлению доступа к услугам Сервиса в момент предоставления доступа.
- 5.7.2. Компания вправе предоставить Пользователю доступ к услугам Сервиса без взимания дополнительной оплаты в ознакомительных и иных целях, определяемых самой Компанией. На усмотрение Компании, указанный доступ может быть предоставлен Пользователю как при условии выполнения Пользователем определенных действий (например, активация учетной записи, оплата доступа на длительный срок и так далее), так и без выполнения Пользователем определенных действий. Условия предоставления указанного доступа определяются Компанией. Во избежание любых сомнений, предоставление указанного доступа является правом Компании, а не обязанностью.
- 5.7.3. Компания имеет право изменять срок предоставления доступа к услугам Сервиса и размер соответствующего вознаграждения в одностороннем порядке.
- 5.7.4. Срок предоставления доступа к услугам Сервиса и размер соответствующего вознаграждения не подлежат изменению в отношении фактически оплаченного вознаграждения за соответствующий срок предоставления доступа, при условии его оплаты до момента вступления в силу новых условий.
- 5.7.5. В случае получения доступа к услугам Сервиса при условии оплаты Пользователем телекоммуникационных услуг операторов связи – партнеров Компании, условия предоставления указанного доступа доводятся до сведения Пользователя до подключения соответствующих телекоммуникационных услуг. В таком случае вознаграждение за доступ к услугам Сервиса Компанией не взимается.
- 5.8. Условия оплаты вознаграждения через веб-интерфейс мобильного Приложения «ВетЭксперт»
- 5.8.1. Срок, на который предоставляется доступ к услугам Сервиса (период доступа), размер вознаграждения, а также порядок взимания вознаграждения, соответствующий сроку предоставления доступа, указываются в соответствующем разделе в интерфейсе Приложения, а так же на сайте Компании www.vetexpert24.ru .
- 5.8.2. В случае изменения сроков предоставления доступа к услугам Сервиса и\или размера соответствующего вознаграждения, измененные условия подлежат применению после их опубликования в соответствующем разделе в интерфейсе Программы.
- 5.8.3. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, при оплате вознаграждения за предоставление доступа к услугам Сервиса в сети «Интернет» через веб-интерфейс «ВетЭксперт», при возврате денежных средств, полученных в результате указанной оплаты, кассовый чек направляется на адрес электронной почты, указанный при выставлении счета, либо созданный при регистрации учетной записи, под которой Пользователь был авторизован в Сервисе.

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ООО «ВЕТЭКСПЕРТ»

Оператор

Оператором в значении Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» является:

ООО «ВетЭксперт», ИНН/КПП 9721023843/772101001

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

Тел.: +7 (499) 577-03-408 8 800 511 82 23

e-mail: info@vetexpert24.ru

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Компания стремится обеспечить конфиденциальность Вашей личной информации. С этой целью Компания публикует Политику в отношении обработки Персональных Данных (далее – "Политика"). Политика расскажет Вам о том, какие персональные данные мы получаем от Вас, как мы их можем использовать, как мы их защищаем и как Вы можете связаться с нами, чтобы актуализировать Ваши данные или отказаться от их обработки Компанией.

Настоящая Политика подготовлена в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона РФ "О персональных данных" N 152-ФЗ от 27 июля 2006 года (далее – "152-ФЗ") и определяет позицию Компании в области обработки и защиты персональных данных, соблюдения прав и свобод каждого человека и, в особенности, права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Настоящая Политика в Компании определяет порядок сбора, хранения, передачи и иных видов обработки персональных данных в Обществе, а также сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных.

Понимая важность и ценность персональных данных, а также заботясь о соблюдении конституционных прав граждан Российской Федерации, а также граждан других государств Компания обеспечивает их надежную защиту и безопасность.

Под безопасностью персональных данных Компания понимает защищенность персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных и принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных

В ПОЛИТИКЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

— автоматизированная обработка персональных данных — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;

— блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

— информационная система персональных данных — совокупность содержащихся в базах данных персональных данных, и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;

— обезличивание персональных данных — действия, в результате которых невозможно определить без использования дополнительной информации принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;

— обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

— оператор — государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

— персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

— предоставление персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

— распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

— трансграничная передача персональных данных — передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому или иностранному юридическому лицу.

— уничтожение персональных данных — действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Политика разработана в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе (но не ограничиваясь) с:

1. Федерального закона от 27.06.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»
2. Федерального закона от 15.12.2001 г. № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании»

3. Федерального закона от 01.04.1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования»
4. Федерального закона от 06.12.2011 г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»
5. Налогового кодекса РФ от 31.07.1998г. №146-ФЗ (часть первая), от 05.08.2000 г. №117-ФЗ (часть вторая)
6. Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»
7. Другими законами и подзаконными актами РФ, а также нормами международного права и международными договорами.

3. СУБЪЕКТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ КОМПАНИЕЙ:

1. Соискатели
2. Работники
3. Исполнители по договорам с физическими лицами
4. Представители Контрагентов
5. Индивидуальные Предприниматели
6. Пользователи Компании
7. Покупатели продукта Компании
8. Подписчики на сайте компании

4. ЦЕЛИ СБОРА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Обработка персональных данных субъектов осуществляется Компанией в целях:

1. Предоставления пользователям продукции Компании
2. Осуществления доставки продукции Компании
3. Обработка заказов Пользователей Компании
4. Участия Пользователя в программе лояльности
5. Распространения информационных и рекламных сообщений
6. Рассмотрения резюме и подбора кандидатов на вакантную должность для дальнейшего трудоустройства
7. Заключения, сопровождения, изменения, расторжения договоров
8. Исполнения Компанией обязательств, предусмотренных локальными нормативными актами и заключенными договорами
9. Исполнения Компанией обязательств, предусмотренных федеральным законодательством и иными нормативными правовыми актами
10. Ведения процессов согласования договоров и выполнение требований по договорам с контрагентами
11. Иные цели.

5. КОМПАНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ АВТОМАТИЗИРОВАННУЮ И НЕАВТОМАТИЗИРОВАННУЮ ОБРАБОТКУ СЛЕДУЮЩИХ ВАШИХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩЕЙ ПОЛИТИКОЙ

1. Ваши запросы, как посетителя сайта (ФИО, пол, дата рождения, город, адрес электронной почты и иное)
2. Ваши данные, как пользователя сервисом:
 - A. ФИО
 - B. Пол
 - C. Дата рождения
 - D. Город проживания
 - E. Адрес проживания
 - F. Телефон

- G. Адрес электронной почты
 - H. Вид животного
 - I. Порода животного
 - J. Возраст животного
 - K. Кличка животного
 - L. Особенности содержания
 - M. История болезней животного
 - N. Результаты анализов животного
 - O. И иная информация о животном
3. Системная информация, данные из Вашего браузера
 4. Установленные на Вашем устройстве расширения и настройки цвета экрана
 5. Установленные на Вашем устройстве операционные системы
 6. Географическое положение
 7. Установленные на Вашем устройстве типы браузеров
 8. Файлы cookie
 9. Установленные и используемые на Вашем устройстве языки
 10. Версии Flash и поддержка JavaScript
 11. Типы мобильных устройств, используемых Вами, если применимо
 12. Страницы, с которых были совершены переходы
 13. Количество посещений сайта и просмотров страниц
 14. Длительность пребывания на сайте
 15. Запросы, использованные Вами при переходе на сайт
 16. Ваш IP-адрес

6. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ:

Компания, осуществляя обработку персональных данных придерживается следующих принципов:

1. законности и справедливой основы;
2. ограничения обработки персональных данных достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
3. обеспечения надлежащей защиты персональных данных;
4. соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных;
5. соответствия объема, характера и способов обработки персональных данных целям обработки персональных данных;
6. достоверности персональных данных, их достаточности для целей обработки, недопустимости обработки персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных;
7. недопустимости объединения баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
8. хранения персональных данных в форме, позволяющей определить Субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели их обработки;
9. уничтожения или обезличивания персональных данных по достижении целей их обработки, если срок хранения персональных данных не установлен законодательством Российской Федерации, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является Субъект персональных данных;
10. обеспечения конфиденциальности и безопасности обрабатываемых персональных данных.

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ:

Для целей, указанных в настоящей Политике, Оператор вправе осуществлять обработку Ваших персональных данных следующими способами: сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, передача третьим лицам (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение.

Даже если Вы не совершаете покупку на нашем сайте, у нас есть возможность отслеживать использование нашего сайта, в том числе сервер, с которого вы посетили сайт. Данная информация не используется для отслеживания информации о физических лицах, но используется в совокупном уровне для того, чтобы улучшить использование сайта, для планирования промо-акций и маркетинговых активностей.

Когда Вы предоставляете Ваши данные через форму обратной связи, электронную почту, письма или телефонные звонки Вы предоставляете информацию добровольно. Мы используем данную информацию для ответа на Ваш запрос и для того, чтобы отслеживать отзывы наших пользователей.

Компания не занимается продажей или передачей Вашей личной информации. Мы только рассылает рекламную информацию тем пользователям, кто подписался на данные рассылки рекламного и информационного характера. Пользователи могут отказаться от получения рассылки сообщив нам об этом в Личном аккаунте на сайте или по электронной почте, написав сообщение на электронный адрес: info@vetexpert24.ru

Обработка персональных данных, осуществляемая без использования средств автоматизации, осуществляется таким образом, чтобы в отношении каждой категории персональных данных можно было определить места хранения персональных данных (материальных носителей). Компанией установлен перечень лиц, осуществляющих обработку персональных данных либо имеющих к ним доступ. Обеспечивается раздельное хранение персональных данных (материальных носителей), обработка которых осуществляется в различных целях. Компания обеспечивает сохранность персональных данных и принимает меры, исключающие несанкционированный доступ к персональным данным.

Обработка персональных данных, осуществляемая с использованием средств автоматизации, осуществляется только при условии выполнения одновременно следующих действий:

1. Компания проводит технические мероприятия, направленные на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;
2. Компания настраивает защитные инструменты на своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным;
3. Компания изолирует технические средства автоматизированной обработки персональных данных в целях недопущения воздействия на них, в результате которого может быть нарушено их функционирование;
4. Компания осуществляет постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

Персональные данные не раскрываются третьим лицам и не распространяются без согласия субъекта персональных данных (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации)

Компания может передавать персональные данные внутренне среди тех сотрудников, которым персональные данные необходимы для выполнения обязанностей предусмотренных трудовым или гражданско-правовым договором.

Общество хранит персональные данные лиц столько, сколько потребуется для выполнения тех целей, для которых эти данные были собраны. Информация о лицах, которые зарегистрировались для участия в рассылке, хранится до тех пор, пока Общество не будет уведомлено, что данные лица больше не хотят получать рассылку.

Сроки обработки и хранения персональных данных субъектов персональных данных определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Для достижения целей обработки персональных данных Общество вправе поручить обработку персональных данных третьим лицам с согласия субъекта персональных данных, на основании заключаемого с этими лицами договора. К таким лицам могут относиться:

1. Общества, оказывающие услуги по перевозке, бронированию и оформлению билетов на поезд/самолет, гостиниц и др.
2. Страховые Общества в рамках оформления полисов страхования.
3. Общества, осуществляющие задачи в рамках предоставления/доставки корреспонденции, товаров пользователям и иным лицам.
4. Кредитные организации в рамках оформления зарплатного проекта или расчетов с физическими лицами, индивидуальными предпринимателями.
5. Агентства, оказывающие маркетинговые и аналитические услуги, с целью проведения исследования рынка.

Лица, осуществляющие обработку персональных данных по поручению Компании, обязуются соблюдать принципы и правила обработки и защиты персональных данных, предусмотренные 152-ФЗ.

8. СВЕДЕНИЯ О РЕАЛИЗУЕМЫХ ТРЕБОВАНИЯХ К ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Компания при обработке персональных данных принимает необходимые правовые, организационные и технические меры, проводит мероприятия, для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Компания принимает следующие меры и проводит следующие мероприятия (но не ограничиваясь):

1. определяет угрозы безопасности персональных данных при их обработке, формирует на их основе модели угроз;
2. осуществляет разработку на основе модели угроз системы защиты персональных данных, обеспечивающей нейтрализацию предполагаемых угроз;
3. формирует план проведения проверок готовности новых средств защиты информации к использованию с составлением заключений о возможности их эксплуатации;
4. осуществляет установку и ввод в эксплуатацию средств защиты информации;

5. проводит обучение лиц, использующих средства защиты информации, применяемые в информационных системах, правилам работы с ними;
6. ведет учет машинных носителей персональных данных
7. осуществляет контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации, предусмотренных эксплуатационной и технической документацией;
8. инициирует разбирательство и составление заключений по фактам несоблюдения условий хранения носителей персональных данных, использования средств защиты информации, которые могут привести к нарушению конфиденциальности персональных данных или другим нарушениям, приводящим к снижению уровня защищенности персональных данных, разработку и принятие мер по предотвращению возможных опасных последствий подобных нарушений;
9. применяет организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимые для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных
10. проводит оценку эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных
11. контролирует факты несанкционированного доступа к персональным данным и принимаются меры по недопущению подобных инцидентов в дальнейшем
12. устанавливает правила доступа к персональным данным, обрабатываемых в информационной системе персональных данных, а также обеспечивает регистрацию и учет всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных

Компания использует защищенное соединение (http через SSL, также известное как HTTPS) когда вы заполняете форму или просматриваете ваши данные. Все символы, которые Вы вводите автоматически шифруются перед отправкой. Любая информация, которую мы получаем, защищена и доступна только сотрудникам, у которых есть соответствующее разрешение.

Данный сайт использует Яндекс Метрика, Google Analytics, сервис веб-аналитики, предоставляемый компанией ООО «Яндекс» («Яндекс»), Google, Inc. ("Google") и Adobe SiteCatalyst ("Adobe"). Яндекс Метрика, Google Analytics и Adobe SiteCatalyst используют cookies. Cookies - это текстовые файлы, которые размещены на Вашем компьютере, они помогают веб-сайту проводить анализ того, как посетители используют сайт. Информация, полученная с помощью cookies, передается и хранится на серверах Google и Adobe в США, Яндекс в РФ.

IP-анонимность активна на этом сайте.

IP-адрес, который Ваш браузер передает в рамках передачи данных Яндекс Метрике, Google Analytics и Adobe SiteCatalyst, не будет связан ни с другими данными Яндекс, Google и Adobe. Вы можете отказаться от использования "куки", выбрав соответствующие настройки в браузере. Однако учтите, что если Вы делаете это, то Вы возможно не сможете использовать все функции этого веб-сайта. Вы также можете отказаться от отслеживания данных с помощью Google Analytics, скачав и установив приложение к браузеру, которое называется Google

Analytics Opt-out Browser Addon и находится по ссылке <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl>

Пожалуйста, используйте данную ссылку, чтобы быть исключенным из передачи данных с помощью SiteCatalyst Adobe: <http://www.adobe.com/de/privacy/opt-out.html>

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ, КАК ОПЕРАТОРА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. отстаивать свои интересы в суде;
2. предоставлять персональные данные субъектов третьим лицам, если это предусмотрено действующим законодательством (налоговые, правоохранительные органы и др.), настоящей Политикой или договором;
3. отказывать в предоставлении персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством, настоящей Политикой или договором;
4. обрабатывать законно полученные персональные данные в соответствии с заранее определенными целями обработки этих персональных данных
5. изменять, уточнять, уничтожать или блокировать персональные данные субъектов персональных данных в соответствии с требованиями, полученными от субъектов персональных данных
6. предоставлять информацию, касающуюся обработки персональных данных субъектам персональных данных по соответствующему требованию субъекта персональных данных
7. иные права и обязанности, предусмотренные настоящей Политикой и законодательством Российской Федерации

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. требовать уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав;
2. требовать перечень своих персональных данных, обрабатываемых Оператором и источник их получения;
3. получать информацию о сроках обработки своих персональных данных, в том числе о сроках их хранения;
4. требовать извещения всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные его персональные данные, обо всех произведенных в них исключениях, исправлениях или дополнениях;
5. обжаловать в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке неправомерные действия или бездействия при обработке его персональных данных;
6. запрашивать информацию, касающуюся обработки его персональных данных
7. иные права и обязанности, предусмотренные настоящей Политикой и законодательством Российской Федерации

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Политика подлежит при необходимости изменению, дополнению в любом из следующих случаев:

1. При изменении законодательства Российской Федерации в области обработки и защиты персональных данных
2. В случаях получения предписаний на устранение несоответствий, затрагивающих область действия Политики
3. По решению руководства Компании
4. При изменении целей обработки персональных данных
5. При изменении или введения новых организационной структуры, структуры информационных и/или телекоммуникационных систем
6. При применении новых технологий обработки персональных данных
7. При появлении необходимости в изменении процесса обработки персональных данных, связанной с деятельностью Компании

Настоящая Политика является внутренним документом Компании, и подлежит размещению на официальном сайте Компании. В случае изменений, доведение до неограниченного круга лица таких изменений осуществляется посредством размещения на официальном сайте Компании Политики с учетом таких изменений.

Контроль исполнения требований настоящей Политики осуществляется генеральным директором Максимом Шапориным.

В случае неисполнения положений настоящей Политики Компания, а также его должностные лица и Работники несут гражданско-правовую, административную и иную ответственность за несоблюдение принципов и условий обработки персональных данных физических лиц, а также за разглашение или незаконное использование персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.