**Перечень Услуг по Программе «ВетПомощник в пути»**

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 (Восемнадцати) лет.

**Услуги по Программе предоставляются только Клиенту.** В случае очного формата оказания Услуги доступны только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**Территория оказания Услуг**: Российская Федерация.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. Организация, оказывающая Услугу, имеет право запросить документы подтверждающие полномочия представителя.

Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности в рамках Договора.

В случае неприемлемого поведения Клиента, выявленного в процессе предоставления Услуги (использование ненормативной лексики, слов и выражений, изображений, видео, унижающих честь и достоинство врача и/или любого другого специалиста Организации, иных недопустимых действий, в дальнейшем – Неприемлемое поведение), Организация оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги Клиенту, при этом Услуга будет считаться оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги приниматься не будут.

В случае неоднократного повторения Неприемлемого поведения (три и более раза), выявленных в ходе предоставления Услуги, Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуг Клиенту до окончания Периода действия Программы.

Организация оставляет за собой право на привлечение Клиента к ответственности в рамках действующего законодательства Российской Федерации независимо от количества выявленных фактов Неприемлемого поведения Клиента (однократное Неприемлемое поведение является достаточным основанием).

При наличии денежного лимита на оказание Услуги по Программе выдача Клиенту денежных средств в размере установленного лимита или его остатка в виде наличных платежных/денежных средств или безналичного перевода не предусмотрена и не осуществляется. Услуги, не входящие в Программу или превышающие по стоимости остаток лимита, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

Услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

**Правила предоставления дистанционных ветеринарных консультаций.**

* Запрос Клиента через Сервис «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете обрабатывается автоматически.
* Услуга доступна онлайн с помощью Сервиса «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.
* Услуга предоставляется только в отношении домашнего животного (кошки, собаки, грызуны, попугаи), принадлежащего Клиенту (далее - Питомец).
* Услуга не предоставляется в отношении животных экзотических видов, крупного рогатого скота, рыб и других животных, не входящих в перечень, предусмотренный Правилами предоставления дистанционных ветеринарных консультаций.
* Оказание Услуги не распространяется на проведение лечебно-профилактических мероприятий при диагностике и ликвидации болезней, особо опасных для человека и животных, а также при осуществлении федерального государственного ветеринарного надзора.
* Во время проведения дистанционной консультации, в том числе при установлении необходимости по медицинским показаниям проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, ветеринар информирует Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться, а также о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах, и предоставляет иную информацию.
* Клиент во время проведения консультации предоставляет ветеринару информацию о диагнозах Питомца, перенесенных им заболеваниях, известных аллергических реакциях Питомца, противопоказаниях, пересылает ветеринару фото/скан-копии необходимых документов с помощью соответствующего Сервиса в Личном кабинете.
* По результатам консультации ветеринаром составляется письменная рекомендация (заключение), которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию.
* Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

**Правила предоставления очных ветеринарных Услуг.**

* Запрос Клиента через Сервис «Запись на исследования и анализы питомца», в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.
* Услуга предоставляется только в отношении Питомца, принадлежащего Клиенту;
* Услуга не предоставляется в отношении животных экзотических видов, крупного рогатого скота, рыб и других животных, не входящих в Программу;
* В части предоставления очных ветеринарных Услуг: оказание Услуги не распространяется на проведение лечебно-профилактических мероприятий при диагностике и ликвидации болезней, особо опасных для человека и животных, а также при осуществлении федерального государственного ветеринарного надзора;
* Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете;
* Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете;
* Услуги предоставляются только при возможности их предоставления в Организации (при наличии соответствующих специалистов, оборудования и пр.);
* Стоимость Услуг определяется розничным прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой;
* Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени предоставления Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограничено.
* Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:
* не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места предоставления Услуги;
* откажется от назначенного времени и места предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

**Правила предоставления консультационных Услуг.**

* Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
* Услуга не предоставляется, если Клиент в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
* Все расходы, связанные с непосредственным получением услуг в рамках запроса Клиента, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в стоимость Программы.
* Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.
* В части передержки питомца: Услуга предоставляет возможность получить дополнительную передержку питомца при задержке обратного рейса на двое суток и более по временному содержанию домашнего животного в зоогостинице/передержке;
* Стоимость Услуги определяется розничным прейскурантом на услуги зоогостиницы/передержки, действительным на день обращения Клиента/представителя Клиента за Услугой;
* Увеличение срока пребывания животного на передержке допустимо при наличии свободных мест в зоогостинице/передержке питомца.
* Организация не несет ответственность за качество предоставления услуг компаниями, рекомендованными Клиенту.

1. **Дистанционные консультации врача-ветеринара. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Телемед дежурный ветеринар» в Личном кабинете.
   2. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена консультация – ветеринарный врач общего профиля.
   3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – 2 (Две) консультации.
   4. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания и/или профилактики заболеваний Питомца.
   5. Услуга включает:

* консультации по вопросам диагностики, лечения и профилактики заболеваний животных;
* консультации по состоянию и профилактике здоровья Питомца, а также оказанию медицинской помощи при легких заболеваниях или недомогании (под легкими заболеваниями и недомоганиями понимаются состояния здоровья Питомца, симптомы которых свидетельствуют об ухудшении состояния здоровья, но не требуют оказания экстренной медицинской помощи);
* консультации по назначенному Питомцу лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
* оценку и расшифровку результатов обследования Питомца Клиента;
* информирование о необходимых первичных действиях в экстренной ситуации до обращения в ветеринарную клинику;
* консультации по медикаментам и схеме их приема;
* подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.
  1. Консультации доступны в виде чата/видео/звонка.
  2. Услуга не предоставляется по вопросам:
* по которым ветеринар не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Питомцем Клиента дистанционным способом;
* для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

1. **Лабораторные исследования для Питомца. (Тариф: Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на исследования и анализы питомца» в Личном кабинете.
   2. Количество обращений – неограниченное количество обращений в пределах денежного лимита (денежный лимит зависит от выбранного тарифа и указан в таблице).
   3. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения ветеринара, содержащего указания на необходимость получения Услуги и выданного по итогам консультации, оказанной согласно пп. 1 Перечня Услуг.
   4. Услуга включает проведение Питомцу лабораторных исследований, назначенных ветеринаром в рамках Программы.
2. **Инструментальные исследования для Питомца. (Тариф: Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на исследования и анализы питомца» в Личном кабинете.
   2. Количество обращений – неограниченное количество обращений в пределах денежного лимита (денежный лимит зависит от выбранного тарифа и указан в таблице).
   3. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения ветеринара, содержащего указания на необходимость получения Услуги и выданного по итогам консультации, оказанной согласно пп. 1 Перечня Услуг.
   4. Услуга включает проведение инструментальной диагностики Питомцу из списка: ультразвуковое исследование, электрокардиография, рентгенография.
   5. Услуга доступна в течение Периода действия Программы, срок действия которой составляет 7 (Семь) календарных дней и более.
3. **Услуга «Ветеринарный консьерж». (Тариф:Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник».
   2. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество обращений.
   3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через соответствующий Сервис.
   4. Услуга включает:

* поиск, подбор и предоставление контактной информации ветеринарных клиник и ветеринарных аптек, отвечающих запросу Клиента;
* предоставление информации об организациях по уходу за домашними животными (зоосалоны, гостиницы/отели, передержки для животных), отвечающих запросу Клиента.

1. **Передержка питомца в случае задержки рейса. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
   2. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – 1 (Одно) обращение.
   3. Основание для предоставления Услуги:

* обращение Клиента;
* пребывание Питомца Клиента в зоогостинице / на передержке в течение всего Периода действия Программы;
* задержка обратного рейса Клиента сроком от 2 (Двух) и более календарных дней;
  1. Услуга включает оплату зоогостиницы/передержки, где содержится Питомец Клиента, в течение срока задержки обратного рейса Клиента, но не более 2 (Минимальный); 3 (Базовый); 5 (Стандарт); 7 (Расширенный) календарных дней подряд.
  2. Обратиться за оказанием Услуги возможно в течение Периода действия Программы, с учётом часовых поясов.
  3. Основание для оказания Услуги – предоставление Клиентом с помощью Сервиса «Онлайн-помощник» в Личном кабинете следующих документов:

5.6.1. Договор с компанией, оказывающей услугу передержки Питомца Клиента на протяжении всего Периода действия Программы, с указанием срока его пребывания в зоогостинице \ на передержке;

5.6.2. документ от компании-перевозчика, подтверждающий задержку обратного рейса Клиента и срок задержки.