

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ СЕРВИСА «PETVILLE» (публичная оферта)

Редакция от 03.12.2025

Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») определяет условия использования сайта Petville (далее — «Сайт») и мобильного приложения Petville (далее — «Приложение»), совместно — «Платформа». Соглашение является публичной офертой в смысле ст. 437 ГК РФ. Регистрируясь, бронируя слоты и/или оплачивая услуги на Платформе, пользователь акцептует условия настоящего Соглашения. Если вы не согласны — не используйте Платформу.

1. Термины

Администратор/Оператор Платформы — Общество с ограниченной ответственностью «Петвиль», ИНН 0800034200, КПП 080001001, ОГРН 1250800008645, адрес: 358001, Российская Федерация, Республика Калмыкия, городской округ город Элиста, г. Элиста, ул. В.И.Ленина, д. 11, стр. 3, офис 1, раб место 3; тел.: +7 (965) 425-10-70; e-mail: info@petville.vet

Пользователь — дееспособное физическое лицо — владелец питомца, использующее Платформу.

Специалист — ветеринарный врач/кинолог/диетолог и иные специалисты, оказывающие консультации через Платформу.

Консультация — онлайн-сессия (видео/аудио/чат) на 20/40/60 минут, а также пакеты из 3 или 5 консультаций.

Личный кабинет — учётная запись Пользователя/Специалиста.

Сервис оплаты — платёжный агрегатор CloudPayments (ООО "КЛАУДПЭЙМЕНТС").

Контент — материалы Платформы и пользовательский контент (в т.ч. данные «паспорта питомца»).

2. Статус и предмет

2.1. Платформа — ИТ-сервис (агрегатор), обеспечивающий поиск Специалистов, запись, оплату, коммуникации и сопутствующий функционал (ветпаспорт, напоминания и т.п.).

2.2. Администратор **не является** ветеринарной клиникой и **не оказывает** медицинских услуг животным; консультации оказывают Специалисты напрямую Пользователю.

2.3. Дистанционный формат консультаций имеет ограничения и не заменяет очный осмотр/диагностику. При экстренных состояниях необходимо незамедлительно обратиться в офлайн-клинику.

3. Регистрация и доступ

3.1. Для бронирования и оплаты требуется регистрация и подтверждение контактов (телефон/e-mail).

3.2. Пользователь обязан указывать достоверные данные и хранить доступы; риски действий с его аккаунта несёт Пользователь.

3.3. Администратор вправе ограничить доступ при нарушении Соглашения/закона либо при признаках мошенничества.

4. Бронирование, пакеты, перенос/отмена

4.1. Процесс: выбор Специалиста → длительность/пакет → слот → данные → оплата → подтверждение.

4.2. **Пакеты (3/5 консультаций)** активируются после оплаты и действуют **3 (три) месяца** с даты покупки. Неиспользованные сессии по истечении срока **сгорают**.

4.3. Перенос/отмена Пользователем:

— **≥ 24 часов** до начала — возврат **100%**;

— **≥ 12 и < 24 часов** — возврат **50%**;

— **< 12 часов** или неявка — **0%**.

4.4. Отмена/перенос Специалистом — по выбору Пользователя: перенос на новый слот или возврат **100%**.

5. Стоимость, оплата, чеки и комиссия

5.1. Цены на разовые консультации и пакеты устанавливаются **Специалисты** и отображаются в интерфейсе.

5.2. Оплата производится через CloudPayments доступными способами (банковские карты и др.); применяется 3-D Secure (если поддерживается банком).

5.3. Платёж считается совершённым после подтверждения со стороны CloudPayments. Электронный чек направляется Пользователю согласно 54-ФЗ.

5.4. Платформа удерживает **комиссию 25%** от стоимости консультации/пакета (если иное прямо не указано в интерфейсе/условиях акции).

6. Допустимое использование

6.1. Корректное общение, предоставление релевантных данных о питомце (симптомы, длительность, фото/видео/анализы).

6.2. Запрещены противоправный контент, нарушение прав третьих лиц, обход платёжных механизмов, вмешательство в работу Платформы, сбор/копирование данных без согласия.

7. Контент и права

7.1. Права на Платформу, дизайн и базы данных принадлежат Администратору; Пользователь получает неисключительную лицензию на личное использование.

7.2. Размещая контент (отзывы, данные «паспорта питомца» и др.), Пользователь подтверждает свои права и предоставляет Администратору безвозмездную простую лицензию на использование такого контента для работы Платформы (публикация, хранение, модерация, демонстрация) сроком **5 лет**.

8. Возвраты и спорные ситуации

8.1. Возвраты осуществляются через CloudPayments тем же способом оплаты; сроки зависят от банка.

8.2. Претензии по качеству консультации направляются через поддержку; содержание консультации — ответственность Специалиста.

8.3. Технический сбой Платформы, повлёкший невозможность консультации, — перенос/возврат **100%**.

9. Ответственность и ограничения

9.1. Платформа предоставляется «как есть»; возможны перерывы для техработ.

9.2. Администратор не отвечает за действия/бездействие Специалистов и третьих лиц (банков, провайдеров связи/видеосвязи), а также за решения Пользователя, принятые на основе консультаций.

9.3. Совокупная ответственность Администратора ограничена суммой, уплаченной Пользователем за спорную услугу, если иное не вытекает из закона.

10. Персональные данные и коммуникации

10.1. Обработка ПДн регулируется Политикой конфиденциальности.

10.2. Сервисные уведомления (ОТР, статусы, напоминания) направляются без отдельного согласия и не являются рекламой. От рекламных рассылок можно отказаться.

11. Форс-мажор

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы.

12. Разрешение споров

12.1. Претензии направляются на info@petville.vet или по адресу Администратора; срок ответа — **30 календарных дней**.

12.2. Применимое право — право РФ. Подсудность — по месту нахождения Администратора (если иное не предусмотрено законом о ЗПП).

13. Изменения Соглашения

Актуальная версия публикуется на Платформе. Продолжение использования означает согласие с изменениями.

14. Реквизиты Администратора

ООО «Петвиль» / Petvile Limited Liability Company

ИНН 0800034200, КПП 080001001, ОГРН 1250800008645

Юр. адрес: 358001, РФ, Респ. Калмыкия, г. Элиста, ул. В.И.Ленина, д. 11, стр. 3, офис 1, раб место 3

Тел.: +7 (965) 425-10-70 | E-mail: info@petville.vet

ОКВЭД: 63.11 | Генеральный директор: Пупышев Андрей Александрович