

Правила оплаты услуг на сайте ветеринарной клиники «Белавета»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «Белавета» (далее — «Клиника») и физическим лицом (далее — «Клиент») при осуществлении онлайн-оплаты услуг на сайте <https://belaveta.ru/>.

1.2. Оплата осуществляется через сервис «Эквайринг Райффайзенбанка» с использованием банковских карт на странице безопасного платежа.

1.3. Производя оплату, Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с данными Правилами, а также с Публичной офертой на оказание ветеринарных услуг, размещенной на сайте Клиники.

2. Порядок и способы оплаты

2.1. Для оплаты (ввода реквизитов карты) Клиент будет перенаправлен на защищенную платежную страницу Райффайзенбанка.

2.2. На платежной странице необходимо ввести данные банковской карты:

- Номер карты
- Срок действия карты
- Имя и фамилия владельца карты (латинскими буквами, как на карте)
- CVV2/CVC2 код

2.3. Оплата может быть произведена банковскими картами платежных систем:

- VISA International
- Mastercard Worldwide
- МИР

2.4. После успешной оплаты на указанный Клиентом адрес электронной почты будет направлен электронный чек, подтверждающий совершение платежа. Клиенту необходимо сохранить этот чек.

2.5. Услуга считается оплаченной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Клиники.

3. Безопасность и конфиденциальность

3.1. Процессинговый центр Райффайзенбанка защищен и соответствует требованиям стандарта безопасности PCI DSS. Данные карты передаются только в зашифрованном виде.

3.2. Клиника не хранит и не обрабатывает данные банковских карт Клиента. Вся конфиденциальная информация (реквизиты карты, регистрационные данные и т.д.) остается конфиденциальной и не передается Клинике.

3.3. Для дополнительной аутентификации держателя карты может использоваться технология 3-D Secure. Если карта подключена к этой системе, для подтверждения оплаты потребуется ввод одноразового кода, который придет в SMS на номер телефона, привязанный к карте.

4. Возврат денежных средств

- 4.1. Возврат денежных средств за неоказанную услугу производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата.
- 4.2. Для инициирования возврата Клиенту необходимо обратиться в Клинику по телефону +7 495 150 04 24 или электронной почте info@belaveta.ru.
- 4.3. Срок возврата денежных средств составляет от 3 до 10 рабочих дней с момента получения Клиникой заявления на возврат. Точный срок зависит от банка-эмитента карты.
- 4.4. Возврат средств за фактически оказанную услугу осуществляется в соответствии с законодательством РФ и только при наличии документально подтвержденного основания (например, заключение врача о неправильно поставленном диагнозе).

5. Ответственность сторон

- 5.1. Клиника не несет ответственности за:
- Задержки или сбои в процессе оплаты, возникшие по причинам, не зависящим от Клиники (включая сбои в работе банков, платежных систем, интернет-провайдеров).
 - Действия Клиента, приведшие к разглашению конфиденциальных данных его карты.
 - Отказ банка-эмитента в проведении платежа по карте Клиента.
- 5.2. В случае возникновения спорных ситуаций Клиент имеет право обратиться в службу поддержки Клиники, а также в свой банк для проведения процедуры chargeback (опровержения операции).

6. Контактная информация

- 6.1. Для всех вопросов, связанных с оплатой, вы можете обращаться:
- Ветеринарная клиника «Белавета»
Телефон: +7 495 150 04 24
Email: info@belaveta.ru
 - Служба поддержки Райффайзенбанка по эквайрингу: 8-800-700-91-00 (бесплатно по России), acquiring@raiffeisen.ru

Дата вступления в силу: 20.01.2026 г.

Клиника оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия всегда доступна на этой странице.

Политика возвратов и отмены консультаций

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») регулирует порядок возврата оплаты, произведенной за консультационные услуги на сайте: <https://belaveta.ru/> (далее — «Сервис»).
- 1.2. Оплачивая консультацию, Пользователь подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящей Политики.
- 1.3. Услуга (консультация) является нематериальной и оказываемой в реальном времени, что влияет на условия возврата.

2. Условия и сроки возврата 100% оплаты

Мы гарантируем полный возврат денежных средств в следующих случаях:

- Отмена или перенос консультации со стороны Исполнителя (Консультанта).
- Технический сбой, полностью препятствующий проведению консультации (отсутствие видеосвязи, звука и т.д.), при условии, что Пользователь незамедлительно сообщил об этом на наш сайт: <https://belaveta.ru/>.
- Консультация не состоялась в согласованное время по вине Исполнителя.

3. Условия частичного возврата или переноса

- 3.1. При отмене Пользователем более чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала консультации — осуществляется полный возврат или перенос консультации на другую дату по согласованию.
- 3.2. При отмене Пользователем менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала консультации — удерживается 100% стоимости. Мы исходим из того, что консультант уже забронировал это время и не сможет предложить его другому клиенту.
- 3.3. Пользователь не присоединился к консультации в течение 15 (пятнадцати) минут с начала сеанса без предварительного уведомления — консультация считается оказанной, возврат не осуществляется.

4. Невозвратные ситуации (случаи, когда возврат не производится)

- 4.1. Консультация состоялась в полном объеме (длилась запланированное время).
- 4.2. Пользователь не удовлетворен содержанием или рекомендациями, полученными в ходе консультации, но сама услуга была оказана качественно и в полном объеме. Важно: это ключевой момент для консультационных услуг.
- 4.3. Пользователь предоставил недостаточную или неверную информацию, повлиявшую на ход консультации.
- 4.4. Нарушение Пользователем правил поведения (неуважительное общение, запись консультации без согласия и т.д.), повлекшее досрочное прекращение сеанса.

5. Процедура оформления возврата

5.1. Для инициации возврата Пользователь должен в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения основания направить письменное заявление с описанием причины на электронный адрес: info@belaveta.ru

5.2. В заявке необходимо указать:

- ФИО Пользователя;
- Дату и время оплаченной консультации;
- Причину запроса на возврат;
- Реквизиты для возврата (счет карты и т.д.).

5.3. Рассмотрение заявки происходит в течение 5 (пяти) рабочих дней.

5.4. Возврат денежных средств осуществляется на ту же платежную систему/карту, с которой была произведена оплата, в течение 5-10 рабочих дней с момента принятия положительного решения. Срок зачисления зависит от вашего банка и платежного агрегатора.

6. Связь с нами

6.1. По всем вопросам, связанным с отменой, переносом или возвратом оплаты, обращайтесь на электронную почту: info@belaveta.ru

7. Заключительные положения

7.1. Мы оставляем за собой право вносить изменения в настоящую Политику, размещая ее обновленную версию на Сайте.

7.2. Споры решаются путем переговоров, а в случае невозможности достижения согласия — в соответствии с законодательством Российской Федерации.