Условия использования МетаПетс

Редакция от 28 октября 2026 года. Действует с даты публикации.

Правообладатель: ООО «НьюВетТех» (ОГРН 5147746248326, ИНН 7718303830), 115093, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, ул. Большая Серпуховская, д. 62, к. 2.

Адрес публикации: https://metapets.ru/rules.pdf.

1. Термины

1.1. **Система (МетаПетс)** — программа для ЭВМ «МетаПетс», информационная система для ветеринарных клиник, исключительное право на которую принадлежит Правообладателю. Система зарегистрирована в Реестре программ для ЭВМ 16 марта 2026 года под № 2026617310 с наименованием «Программный комплекс для автоматизации ветеринарной клиники с модулями искусственного интеллекта «МетаПетс»». Система размещена на инфраструктуре Правообладателя и используется Клиникой через сеть Интернет в веб-приложении. Мобильное приложение МетаПетс предназначено для Владельцев животных и предоставляется им на условиях Пользовательского соглашения.

1.2. **Правообладатель** — ООО «НьюВетТех» (полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Новые ветеринарные технологии»), обладатель исключительного права на Систему.

1.3. **Клиника** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие ветеринарные услуги и заключившие с Правообладателем Лицензионный договор либо получившие пробный доступ к Системе (п. 3.9). Клиника является лицензиатом по смыслу ст. 1235 ГК РФ.

1.4. **Лицензионный договор** — лицензионное соглашение между Правообладателем и Клиникой о предоставлении Клинике права использования Системы на условиях простой (неисключительной) лицензии. Лицензионный договор определяет Тариф, количество Пользовательских лицензий, Оплаченный период, вознаграждение и порядок оплаты. Условия являются неотъемлемой частью Лицензионного договора.

1.5. **Условия** — настоящие Условия использования МетаПетс с приложениями.

1.6. **Тарифная политика** — документ Правообладателя, опубликованный на Сайте, который устанавливает тарифы, их состав, цены, скидки и правила расчёта вознаграждения. Если на дату продления новая редакция Тарифной политики не опубликована, применяется последняя опубликованная редакция.

1.7. **Тариф** — набор функциональных возможностей Системы и лимитов, выбранный Клиникой из числа предусмотренных Тарифной политикой и указанный в Лицензионном договоре. Состав Тарифа определяется Тарифной политикой в редакции, действующей на дату начала текущего Оплаченного периода.

1.8. **Аккаунт** — обособленная область Системы, в которой хранятся данные Клиники и работают её Пользователи. Аккаунту присваивается идентификатор, который указывается в счетах и обращениях.

1.9. **Администратор** — Пользователь, назначенный Клиникой для управления Аккаунтом. Администратор создаёт, приостанавливает и удаляет учётные записи, распределяет роли, управляет Пользовательскими лицензиями и интеграциями и получает уведомления Правообладателя. Администратор, указанный в Лицензионном договоре, является

уполномоченным представителем Клиники по вопросам использования Системы, получения уведомлений и обращений в поддержку. Отказ от Лицензионного договора, изменение его условий и предъявление претензий совершаются от имени Клиники лицом, имеющим право действовать без доверенности, либо представителем по доверенности.

1.10. **Пользователь** — физическое лицо, которому Клиника предоставила именную учётную запись в своём Аккаунте: ветеринарный врач, ассистент, администратор регистратуры, бухгалтер, руководитель, иной сотрудник или привлечённое Клиникой лицо. Пользователь действует от имени Клиники и в её интересах.

1.11. **Пользовательская лицензия** — право одного Пользователя использовать Систему в пределах Тарифа в течение Оплаченного периода. Пользовательская лицензия является единицей расчёта вознаграждения.

1.12. **Владелец животного** — физическое или юридическое лицо, которое обращается в Клинику за ветеринарными услугами и сведения о котором и о его животных Клиника вносит в Систему. Владелец животного не является Пользователем и стороной Лицензионного договора. Отношения Владельца животного с Клиникой регулируются отдельным договором между ними. Доступ Владельца животного к функциям Системы, если Клиника его открывает, предоставляется на условиях Пользовательского соглашения (раздел 5 Условий).

1.13. **Пользовательское соглашение** — документ Правообладателя, опубликованный на Сайте, который устанавливает правила использования Системы физическими лицами: Пользователями и Владельцами животных. В Пользовательском соглашении термин «Пользователь» охватывает также Владельцев животных. В Условиях Владельцы животных Пользователями не являются.

1.14. **Контент** — все данные, которые Клиника и её Пользователи вносят в Систему или которые формируются в ходе работы Системы: ветеринарные карты, сведения о пациентах и владельцах, записи приёмов, изображения, документы, финансовые и складские данные, настройки, переписка, аудиозаписи и их расшифровки. Перечень не является закрытым.

1.15. **Учётные данные** — логин, пароль, коды подтверждения и иные средства доступа к учётной записи.

1.16. **Сайт** — сайт Правообладателя в сети Интернет по адресу metapets.ru, включая его поддомены.

1.17. **Документация** — описание функциональных возможностей, технических требований, лимитов, интеграций, форматов выгрузки и порядка работы Системы, опубликованное Правообладателем на Сайте. Документация описывает Систему и не расширяет права Клиники по Лицензионному договору.

1.18. **ИИ-функции** — функции Системы, основанные на моделях искусственного интеллекта, состав которых определяется Тарифной политикой.

1.19. **Оплаченный период** — календарный месяц или несколько календарных месяцев подряд, за которые Клиника внесла вознаграждение по Лицензионному договору. Если доступ начинается не с первого числа месяца, первый неполный календарный месяц входит в Оплаченный период и оплачивается пропорционально числу дней.

1.20. **Рабочий день** — рабочий день по производственному календарю Российской Федерации. **Рабочий час** — час в пределах рабочего дня с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Срок, определённый в днях без указания на рабочие дни, исчисляется в

календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, срок истекает в следующий рабочий день.

1.21. Термины «оператор», «обработка», «персональные данные» используются в значении Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Заключение соглашения и состав документов

2.1. Условия являются договором присоединения (ст. 428 ГК РФ), заключаемым в электронной форме в порядке п. 5 ст. 1286 ГК РФ. Клиника присоединяется к Условиям в целом в момент, который наступит раньше:

- активация пробного доступа после подтверждения ознакомления с Условиями в интерфейсе Системы;
- заключение Лицензионного договора любым из способов, предусмотренных Лицензионным договором.

2.2. Акцептом Условий признаётся любое из следующих действий, прямо выражающих согласие Клиники: подписание Лицензионного договора, оплата счёта Правообладателя, проставление Администратором отметки о согласии в интерфейсе Системы. Иные действия Клиники акцептом не считаются.

2.3. Условия не являются публичной офертой по смыслу п. 2 ст. 437 ГК РФ. Правообладатель вправе отказать в заключении Лицензионного договора или в предоставлении пробного доступа без объяснения причин.

2.4. Условия и Лицензионный договор применяются совместно. Лицензионный договор без Условий не заключается. Условия без Лицензионного договора предоставляют право только на пробный период (п. 3.9). К Клинике, получившей пробный доступ, применяются положения Условий, кроме раздела 7, раздела 13 и Приложения 2.

2.5. Неотъемлемыми частями Условий являются Приложение 1 «Поручение на обработку персональных данных» и Приложение 2 «Уровень обслуживания». Тарифная политика является отдельным документом Правообладателя. Тарифная политика применяется к Лицензионному договору в редакции, действующей на дату начала текущего Оплаченного периода, в части цен, скидок, состава и лимитов Тарифа, срока пробного периода и иных условий, на которые Условия прямо ссылаются.

2.6. При противоречии документы применяются в следующем порядке: Лицензионный договор, Условия с приложениями, Тарифная политика, Документация, счёт. Лицензионный договор имеет приоритет только в отношении условий, которые он определяет: стороны, Тариф, количество Пользовательских лицензий, Оплаченный период, вознаграждение, даты и контактные данные. Отсылки Лицензионного договора к Условиям изменением Условий не являются. Приложение 1 имеет приоритет перед иными положениями Условий в части обработки персональных данных по поручению Клиники.

2.7. Каждая редакция Условий имеет номер и дату. Условия публикуются на Сайте по адресу, указанному в преамбуле, и применяются к Лицензионному договору в редакции, действующей на соответствующую дату, независимо от того, какая редакция действовала на дату его заключения. Порядок изменения Условий урегулирован разделом 19.

2.8. Лицо, действующее от имени Клиники при заключении Лицензионного договора и при работе в Аккаунте, заверяет, что уполномочено на такие действия. Клиника заверяет, что надлежащим образом зарегистрирована, осуществляет деятельность по оказанию ветеринарных услуг, сведения о ней в Лицензионном договоре достоверны и она ознакомлена с Условиями. После заключения Лицензионного договора Клиника не вправе

ссылаться на неосведомлённость об Условиях. Все действия, совершённые из Аккаунта, считаются действиями Клиники.

2.9. Записи Системы о дате и времени принятия Условий и Пользовательского соглашения, об учётной записи, IP-адресе и редакции документа, а также счета и платёжные документы признаются сторонами достаточным доказательством заключения и содержания соглашения.

3. Условия лицензии

3.1. Правообладатель предоставляет Клинике простую (неисключительную) лицензию на использование Системы в пределах функциональных возможностей выбранного Тарифа следующими способами:

- удалённый доступ к Системе через сеть Интернет с воспроизведением интерфейса в веб-приложении на устройствах Пользователей;
- использование Системы по функциональному назначению для ведения деятельности Клиники.

3.2. Иные способы использования не предоставляются. Клиника не вправе копировать, модифицировать, распространять, сублицензировать Систему, передавать права по Лицензионному договору третьим лицам без согласия Правообладателя (п. 22.2), а также совершать действия, перечисленные в разделе 6. Права, которые закон предоставляет пользователю программы для ЭВМ независимо от договора (ст. 1280 ГК РФ), Условиями не ограничиваются.

3.3. Территория использования не ограничена. Право использования действует в течение Оплаченного периода и продлевается оплатой следующего периода (раздел 15).

3.4. Система предоставляется в пределах её функциональных возможностей. Клиника получает те функции, которые реализованы в Системе, доступны в интерфейсе выбранного Тарифа и описаны в Документации. Правообладатель не гарантирует, что Система соответствует целям и ожиданиям Клиники, совместима с любым оборудованием и программным обеспечением Клиники или заменяет иные учётные системы. До заключения Лицензионного договора Клиника вправе оценить функциональность Системы в пробном периоде. Заключая Лицензионный договор, Клиника подтверждает, что ознакомлена с функциональностью Системы и считает её достаточной для своих целей.

3.5. Существенные функции Тарифа (п. 12.3) и лимиты Тарифа, определённые Тарифной политикой на дату начала текущего Оплаченного периода, сохраняются в течение Оплаченного периода с изъятиями, предусмотренными п. 12.3. Правообладатель вправе улучшать, дополнять и перерабатывать Систему без согласования с Клиникой.

3.6. Функции, обозначенные на Сайте как планируемые, в предмет лицензии не входят и не оплачиваются до их выпуска в промышленную эксплуатацию.

3.7. Правообладатель обеспечивает работу Системы на собственной инфраструктуре и инфраструктуре привлечённых им провайдеров на территории Российской Федерации, выпускает обновления, хранит Контент и оказывает поддержку в порядке Приложения 2. Эти действия являются обязанностями лицензиара, обеспечивающими использование Системы, и отдельно не оплачиваются, если иное не предусмотрено Условиями или Тарифной политикой. Указанные действия не образуют самостоятельного предмета возмездного оказания услуг и не изменяют лицензионной природы Лицензионного договора.

3.8. Для использования Системы Клиника самостоятельно обеспечивает доступ в сеть Интернет, а также устройства и браузеры, соответствующие техническим требованиям Документации.

3.9. Пробный период. По запросу Клиники Правообладатель предоставляет безвозмездный демонстрационный доступ к Системе на срок, установленный Тарифной политикой, с даты активации. В пробном периоде Система предоставляется в состоянии «как есть», Приложение 2 не применяется, объём функций и лимиты определяет Правообладатель. Данные, внесённые в пробном периоде, сохраняются при переходе на платный доступ. Если Клиника не заключила Лицензионный договор в течение 30 дней после окончания пробного периода, Правообладатель вправе удалить демонстрационный Аккаунт и его данные, уведомив Клинику за 7 дней.

4. Клиника и Аккаунт

4.1. Клиника самостоятельно выбирает Тариф, количество Пользовательских лицензий и Оплаченный период. Для одной Клиники действует единый Тариф. Если Тарифом предусмотрено управление несколькими клиниками или филиалами из одного Аккаунта, количество Пользовательских лицензий определяется по числу уникальных Пользователей независимо от числа клиник и филиалов. Клиника вправе открыть в своём Аккаунте работу других юридических лиц или индивидуальных предпринимателей: филиалов, дочерних и аффилированных лиц, клиник сети. В этом случае Клиника отвечает за их действия и за внесённый ими Контент как за свои собственные. Клиника обеспечивает законные основания обработки их данных и данных их клиентов. Правообладатель предоставляет право использования только Клинике. Такие лица не становятся стороной Лицензионного договора.

4.2. Одной Пользовательской лицензии соответствует одна именная учётная запись одного Пользователя. Работа с нескольких устройств дополнительной лицензии не требует. Карточки сотрудников без права входа в Систему не учитываются при расчёте вознаграждения. Передача одной учётной записи нескольким лицам и использование общих учётных записей запрещены (п. 6.2).

4.3. Учётные записи Пользователей создаёт, приостанавливает и удаляет Администратор. Администратор также назначает роли и права доступа, подключает интеграции и управляет настройками Аккаунта. Все действия Пользователей в Аккаунте считаются действиями Клиники.

4.4. Клиника обязана:

- ознакомить каждого Пользователя с разделами 5, 6 и 10 Условий и обеспечить их соблюдение. При первом входе Пользователь принимает Пользовательское соглашение в интерфейсе Системы;
- обеспечивать конфиденциальность Учётных данных и немедленно отключать доступ Пользователей, уволенных или утративших полномочия;
- прекращать доступ Пользователя, нарушающего Условия, по требованию Правообладателя в указанный им срок, а если обеспечить соблюдение Условий таким Пользователем невозможно, отключать его учётную запись;
- незамедлительно сообщать Правообладателю о компрометации Учётных данных или о несанкционированном доступе к Аккаунту;
- использовать Систему с соблюдением законодательства, включая законодательство о ветеринарии, о персональных данных, о рекламе и о защите прав потребителей;

- поддерживать актуальность контактных данных Администратора и реквизитов, указанных в Лицензионном договоре, и сообщать об их изменении в течение 5 рабочих дней;
- сообщать Правообладателю о смене лица, контролирующего Клинику, в течение 10 рабочих дней.

4.5. Клиника отвечает за действия своих Пользователей как за свои собственные, в том числе за содержание вносимого ими Контента, за назначения, рецепты и иные профессиональные решения, оформленные в Системе, и за соблюдение Пользователями Условий.

4.6. Правообладатель не контролирует содержание Контента и не проверяет достоверность внесённых сведений, корректность диагнозов, назначений и расчётов, выполненных Пользователями. Система является инструментом ведения документации и учёта и не является источником ветеринарных рекомендаций.

4.7. Если Правообладатель получает от государственного органа законное требование, касающееся деятельности Клиники или её Контента, он исполняет требование в объёме, предусмотренном законом, и уведомляет об этом Клинику, если закон не запрещает такое уведомление.

4.8. Смена Администратора и восстановление доступа к Аккаунту при утрате Учётных данных Администратора производятся по заявлению лица, имеющего право действовать от имени Клиники без доверенности. Заявление направляется с адреса электронной почты Клиники, указанного в Лицензионном договоре, либо подписывается электронной подписью. Правообладатель вправе запросить документы, подтверждающие полномочия, и приостановить исполнение заявления до их получения. При поступлении противоречащих друг другу заявлений Правообладатель вправе ограничить управление Аккаунтом до разрешения разногласий Клиникой, сохраняя Пользователям доступ в режиме чтения.

5. Пользователи и Владельцы животных

5.1. Пользователи используют Систему только в пределах Аккаунта Клиники, которая предоставила им доступ, и с теми правами, которые назначила Клиника. Пользователь использует Систему на основании Пользовательского соглашения, которое принимает при первом входе. Объём доступа Пользователя не может превышать объём права использования, предоставленного Клинике.

5.2. Один Пользователь может иметь учётные записи в Аккаунтах разных Клиник. Каждая такая учётная запись учитывается при расчёте вознаграждения соответствующей Клиники.

5.3. Сведения об учётных записях Пользователей (фамилия, имя, отчество, должность, контактные данные, журнал действий) Правообладатель обрабатывает как самостоятельный оператор персональных данных для предоставления доступа, обеспечения безопасности и поддержки. Условия такой обработки определяются Политикой обработки персональных данных Правообладателя, опубликованной на Сайте. Клиника обеспечивает наличие законных оснований для передачи этих сведений Правообладателю.

5.4. Владелец животного получает доступ к функциям Системы только в случае, если Клиника включает такие функции. Условия доступа Владельца животного определяются Пользовательским соглашением. Клиника не отвечает перед Правообладателем за действия Владельцев животных, если они совершены без её ведома и не по её поручению. Правообладатель не является стороной отношений между Клиникой и Владельцем животного и не оказывает ветеринарных услуг.

6. Правила использования

6.1. Система используется Клиникой и Пользователями только для законной деятельности Клиники по оказанию ветеринарных услуг и управлению клиникой.

6.2. Запрещается:

- передавать Учётные данные другим лицам, использовать одну учётную запись несколькими лицами, предоставлять доступ к Системе лицам, которые не являются Пользователями Клиники;
- обходить ограничения по количеству Пользовательских лицензий, лимиты Тарифа, лимиты ИИ-функций, хранилища и запросов к программному интерфейсу (API);
- получать доступ к данным других Клиник, других Аккаунтов или к частям Системы, к которым доступ не предоставлен;
- исследовать, декомпилировать, дизассемблировать Систему, извлекать исходный код, обходить средства защиты и контроля, вмешиваться в работу Системы и её инфраструктуры;
- загружать вредоносный код, использовать автоматизированные средства сбора данных и массовые обращения к интерфейсу или API вне документированных возможностей, проводить нагрузочное тестирование без письменного согласия Правообладателя;
- использовать модули рассылок, звонков и уведомлений для рекламы без согласия адресатов, для спама, а также для сообщений, нарушающих закон или права третьих лиц;
- вносить в Систему заведомо ложные сведения, вносить записи в ветеринарную карту от имени другого Пользователя, изменять историю записей в обход предусмотренных Системой средств;
- вносить в Систему сведения, на обработку которых у Клиники нет законных оснований, в том числе специальные категории персональных данных физических лиц;
- использовать Систему для создания конкурирующего продукта, копировать её интерфейс, структуру данных и документацию;
- сублицензировать, перепродавать, сдавать в аренду доступ к Системе, использовать его в интересах третьих лиц.

6.3. Клиника и Пользователи принимают разумные меры безопасности: используют уникальные пароли и двухфакторную аутентификацию, если она доступна, обновляют браузеры, не работают с недоверенных устройств и сетей, не оставляют открытые сеансы без присмотра.

6.4. Правообладатель вправе устанавливать технические лимиты (количество запросов к API, размер файлов, объём хранилища, количество запросов к ИИ-функциям) и публиковать их в Документации. Лимиты Тарифа, действующие на дату начала текущего Оплаченного периода, в течение Оплаченного периода не снижаются.

7. Вознаграждение, оплата и изменение количества лицензий

7.1. Вознаграждение по Лицензионному договору определяется по Тарифной политике, действующей на дату начала текущего Оплаченного периода, и указывается в Лицензионном договоре и счёте. Вознаграждение за Оплаченный период не изменяется до его окончания, в том числе при предоплате за несколько месяцев, с изъятиями, предусмотренными п. 7.7. Продление оформляется по Тарифной политике, действующей на дату продления. Скидки предоставляются по усмотрению Правообладателя.

7.2. Лицензионный договор является договором с исполнением по требованию (абонентским договором, ст. 429.4 ГК РФ). Вознаграждение за Оплаченный период вносится за

возможность использовать Систему в любое время в пределах Тарифа и не зависит от того, использовала ли Клиника Систему и в каком объёме.

7.3. Вознаграждение вносится авансом за весь Оплаченный период. Право использования исчисляется календарными месяцами. Первый неполный календарный месяц оплачивается пропорционально числу дней с даты начала доступа до конца месяца.

7.4. Способы оплаты: безналичный перевод по счёту, банковская карта, сервис быстрых платежей Банка России (СБП). Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Правообладателя. Правообладатель активирует доступ не позднее одного рабочего дня с даты оплаты и уведомляет об этом Администратора. Дата активации доступа является датой начала доступа по Лицензионному договору. Если оплата поступила после даты начала доступа, указанной в Лицензионном договоре, Оплаченный период исчисляется с даты активации. Оплата, внесённая третьим лицом с указанием идентификатора Аккаунта, засчитывается за Клинику. Платёж, в назначении которого не указан идентификатор Аккаунта или номер счёта, засчитывается после подтверждения Клиникой его принадлежности через поддержку.

7.5. Счёт оплачивается в течение 5 рабочих дней с даты выставления. Счёт, не оплаченный в этот срок, утрачивает силу. Для получения доступа Клиника запрашивает новый счёт, который выставляется по Тарифной политике, действующей на дату его выставления.

7.6. Автопродление. Клиника может включить автопродление: автоматическое списание вознаграждения за следующий Оплаченный период с привязанной банковской карты или через СБП. Автопродление включается только явным действием Администратора в интерфейсе Системы при оплате. Включение автопродления является распоряжением Клиники на периодические списания вознаграждения за продление в размере, определяемом по Тарифной политике на дату списания, и заранее данным акцептом в значении ст. 6 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ. Реквизиты банковской карты вносятся Администратором на странице платёжного провайдера, к которой Правообладатель доступа не имеет. Правообладатель не хранит реквизиты банковских карт. Не позднее чем за 3 дня до списания Правообладатель уведомляет Администратора о сумме и дате списания. Клиника вправе отключить автопродление в любой момент до списания. Списание выполняет банк на основании распоряжения Клиники. Списание не производится, если Клиника отключила автопродление или заявила отказ от Лицензионного договора до даты списания. Правообладатель не отвечает за отказ банка или платёжного провайдера в проведении операции. Если списание не выполнено, Правообладатель вправе повторить попытку в течение 3 дней, уведомив Администратора. Если списание не выполнено и после повторной попытки, применяется порядок окончания Оплаченного периода, предусмотренный разделом 15.

7.7. НДС. Вознаграждение включает НДС по ставке, установленной законодательством. Сумма НДС указывается в Лицензионном договоре и счёте. Если ставка НДС увеличивается или операции по Лицензионному договору перестают подпадать под освобождение от НДС, вознаграждение увеличивается на сумму налога с даты вступления изменений в силу. Увеличение производится без уведомления и без подписания дополнительного соглашения и указывается в счёте. К Оплаченным периодам, оплаченным до вступления изменений в силу, новая ставка не применяется.

7.8. Освобождение от НДС. После включения Системы в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных вознаграждение освобождается от НДС на основании пп. 26 п. 2 ст. 149 НК РФ. С даты включения счета выставляются без НДС. Размер вознаграждения по Тарифной политике при этом не

изменяется. Правообладатель уведомляет Клинику о включении Системы в реестр и указывает номер реестровой записи в счетах.

7.9. Документы. Право использования считается предоставленным с даты активации доступа. Пока вознаграждение облагается НДС, Правообладатель направляет Клинике универсальный передаточный документ за каждый Оплаченный период. После освобождения от НДС акт или универсальный передаточный документ направляется по запросу Клиники. При отсутствии мотивированных возражений в течение 5 рабочих дней с даты получения документ считается принятым.

7.10. Дополнительные лицензии. Клиника вправе увеличить количество Пользовательских лицензий в течение Оплаченного периода. Дополнительные лицензии приобретаются оплатой счёта. Стоимость дополнительных лицензий рассчитывается по ценам Тарифной политики, действующей на дату заказа, пропорционально оставшейся части Оплаченного периода. Скидки к дополнительным лицензиям предоставляются по усмотрению Правообладателя. Срок дополнительных лицензий совпадает со сроком Оплаченного периода. Дополнительные лицензии активируются после оплаты.

7.11. Уменьшение количества лицензий и смена Тарифа. Уменьшение количества лицензий и переход на Тариф с меньшей стоимостью вступают в силу со следующего Оплаченного периода. Вознаграждение за текущий Оплаченный период не пересчитывается и не возвращается. Переход на Тариф с большей стоимостью возможен в текущем Оплаченном периоде с доплатой разницы пропорционально оставшейся части периода. Лимиты ИИ-функций при переходе на другой Тариф в текущем Оплаченном периоде не увеличиваются, если Тарифной политикой не предусмотрено иное.

7.12. Ресурсы, ограниченные Тарифом (лимиты ИИ-функций, объём хранилища и иные), учитываются Системой автоматически. При исчерпании лимита соответствующая функция приостанавливается до начала следующего Оплаченного периода или до приобретения дополнительного пакета (п. 7.15). Данные учёта Системы являются основанием для расчётов, если Клиника не докажет иное. Отчёты об использовании Системы по п. 1 ст. 1237 ГК РФ Клиника не представляет. Сведения о составе Тарифа, количестве Пользовательских лицензий, сроке Оплаченного периода и потреблении лимитов, отображаемые в интерфейсе Системы, имеют приоритет над описаниями на Сайте.

7.13. Неиспользование Системы в Оплаченном периоде, в том числе вследствие приостановки по разделу 14, не даёт права на перерасчёт или возврат вознаграждения. Вознаграждение возвращается только в случаях и в порядке, предусмотренных п. 7.14.

7.14. Возврат вознаграждения. Вознаграждение за Оплаченный период возвращается Клинике только при существенном нарушении обязательств Правообладателем в следующих случаях:

- прекращение существенной функции Тарифа без сопоставимой замены (п. 12.4);
- прекращение Лицензионного договора Правообладателем в связи с требованием третьего лица о нарушении его прав (п. 16.2);
- невозможность восстановления Контента, утраченного по вине Правообладателя (п. 17.8);
- отказ Клиники от Лицензионного договора при недоступности Системы ниже порога, установленного п. 2.5 Приложения 2.

В этих случаях возвращается часть вознаграждения, пропорциональная числу полных календарных дней с даты прекращения права использования до окончания Оплаченного периода. Возврат производится в течение 10 рабочих дней с даты прекращения права

использования на реквизиты, с которых поступила оплата. Иных оснований для возврата вознаграждения нет.

7.15. Услуги вне Тарифа. Вознаграждением по Лицензионному договору не покрываются услуги, не входящие в Тариф. К ним относятся перенос данных в Систему из иных учётных систем и из Системы в иную учётную систему силами Правообладателя, доработки, нестандартные интеграции, обучение, восстановление данных, утраченных по вине Пользователей, архивное хранение после прекращения Лицензионного договора и дополнительные пакеты ресурсов. Такие услуги оказываются за плату по отдельному заказу по цене, согласованной сторонами, либо по ценам, опубликованным на Сайте на дату заказа. Выгрузка Контента средствами Системы (п. 8.6) платой не облагается. Услуги сторонних операторов (телефония, SMS, кассовая техника) в Тариф не входят.

7.16. Снятый с продажи Тариф. Если на дату продления Тариф Клиники исключён из Тарифной политики, право использования продлевается на Тарифе, наиболее близком по составу функций, по цене такого Тарифа. Правообладатель сообщает Администратору о замене Тарифа не менее чем за 30 дней до окончания Оплаченного периода. Замена Тарифа при продлении не является сокращением функций по смыслу п. 12.4.

8. Данные и Контент Клиники

8.1. Контент принадлежит Клинике. Правообладатель не приобретает прав на Контент, кроме права совершать с ним действия, необходимые для работы Системы: хранить, резервировать, индексировать, передавать между компонентами Системы и субподрядчикам, указанным в Приложении 1, отображать Пользователям.

8.2. Контент хранится на серверах на территории Российской Федерации в зашифрованном виде при хранении и при передаче.

8.3. Доступ Правообладателя к Контенту. Сотрудники Правообладателя получают доступ к Контенту только в объёме, необходимом для технического обслуживания, обеспечения безопасности, расследования инцидентов, исполнения обращения Клиники или требования закона. Такой доступ предоставляется ограниченному кругу уполномоченных сотрудников. Действия сотрудников фиксируются в журнале, который Правообладатель предоставляет Клинике по запросу. Правообладатель не использует Контент в идентифицируемом виде для обучения моделей искусственного интеллекта, для рекламы, демонстраций, исследований или иных собственных целей. Обезличенная статистика использования Системы, не позволяющая определить Клинику, Пользователя, Владельца животного или животное, может использоваться для развития Системы. Такая статистика формируется из обезличенных данных на стороне Правообладателя и может использоваться после прекращения Лицензионного договора. Восстановить из неё Контент невозможно.

8.4. Хранение. Контент хранится в течение всего срока действия Лицензионного договора без ограничения давности записей. При достижении лимита хранилища, предусмотренного Тарифом, Правообладатель уведомляет Администратора и предлагает дополнительный объём. История ветеринарных карт автоматически не удаляется. Приостанавливается только загрузка новых файлов.

8.5. Резервные копии. Правообладатель создаёт резервные копии базы данных Клиники: ежедневные с хранением 7 дней, еженедельные с хранением 3 недели, ежемесячные с хранением 3 месяца. Восстановление данных из резервной копии выполняется по заявке Администратора. Если утрата или искажение данных вызваны сбоем Системы, восстановление выполняется без оплаты. Если утрата или искажение данных вызваны действиями Пользователей, восстановление оплачивается в порядке п. 7.15. Резервные

копии являются средством восстановления работы Системы и не являются архивом Клиники. Доступ к резервным копиям Клинике не предоставляется.

8.6. Выгрузка. Клиника вправе в любой момент выгрузить Контент средствами Системы. Структурированные данные выгружаются в формате CSV или JSON с описанием связей, документы и вложения выгружаются архивом в исходных форматах. Перечень выгружаемых категорий данных и структура выгрузки описаны в Документации. Выгрузка также доступна через документированный API по выданному Клинике ключу доступа в пределах лимитов п. 6.4.

8.7. Сроки хранения документации. Соблюдение сроков хранения ветеринарной и иной документации, установленных законом или необходимых Клинике для защиты её интересов, является обязанностью Клиники. Правообладатель обеспечивает хранение Контента в сроки, предусмотренные Условиями, и возможность его выгрузки. Архивное хранение после прекращения Лицензионного договора оказывается в порядке п. 7.15.

8.8. Удаление по требованию субъекта. При поступлении Клинике или Правообладателю требования об уничтожении персональных данных Владельца животного Правообладатель по указанию Клиники обезличивает записи о нём: удаляет из них фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, адрес электронной почты, адрес и реквизиты документа. Сведения о животном сохраняются без привязки к лицу. Обезличивание применяется, если Клиника обязана хранить ветеринарную документацию в силу закона. В иных случаях по указанию Клиники записи уничтожаются (ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ). Порядок определяется Приложением 1.

8.9. После прекращения Лицензионного договора Контент обрабатывается в порядке раздела 15.

9. Персональные данные

9.1. В отношении персональных данных Владельцев животных и иных лиц, сведения о которых Клиника вносит в Систему, оператором является Клиника. Правообладатель обрабатывает такие данные по поручению оператора в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ. Условия поручения определяются Приложением 1.

9.2. Клиника заверяет, что:

- определяет цели и состав обработки;
- имеет законные основания для обработки и для передачи данных Правообладателю;
- получила необходимые согласия;
- уведомила уполномоченный орган об обработке с указанием Правообладателя как лица, обрабатывающего данные по поручению;
- не вносит в Систему данные, обработка которых поручением не предусмотрена.

9.3. Запросы субъектов персональных данных и уполномоченных органов, относящиеся к данным Клиники, исполняет Клиника. Правообладатель направляет поступившие ему запросы Клинике в течение 2 рабочих дней и оказывает техническое содействие.

9.4. В отношении сведений об учётных записях Пользователей и о контактных лицах Клиники стороны являются самостоятельными операторами (п. 5.3).

9.5. Правообладатель не осуществляет трансграничную передачу персональных данных из Системы. Интеграции с сервисами, размещёнными за пределами Российской Федерации, Клиника подключает самостоятельно и несёт ответственность за соблюдение требований к трансграничной передаче (раздел 11).

10. ИИ-функции

10.1. ИИ-функции формируют вспомогательные материалы: черновики, резюме, расшифровки, подсказки, результаты аудита. Такие материалы не являются ветеринарным заключением, диагнозом, назначением или рекомендацией Правообладателя и могут содержать ошибки. Одинаковые исходные данные могут давать различные результаты. Результаты ИИ-функций не выражают позицию Правообладателя. Правообладатель не отвечает за точность, полноту и применимость результатов ИИ-функций. Ответственность за проверку таких результатов до их использования несёт Клиника. Клиника не выдаёт результаты ИИ-функций за заключение Правообладателя и не представляет их третьим лицам как проверенные Правообладателем. Решение о внесении сведений в ветеринарную карту, о диагнозе и назначениях принимает ветеринарный врач. Клиника отвечает за содержание ветеринарной карты независимо от использования ИИ-функций.

10.2. Запись приёма для расшифровки ведётся с ведома Владельца животного. Клиника самостоятельно обеспечивает правовые основания записи и информирование присутствующих. При отказе Владельца животного запись не ведётся, и врач заполняет документы вручную.

10.3. Обработка данных ИИ-функциями выполняется провайдерами моделей, размещёнными на территории Российской Федерации и указанными в Приложении 1. Правообладатель вправе заменить провайдера с уведомлением Клиники в порядке Приложения 1. Правообладатель и его провайдеры не используют данные Клиники для обучения моделей.

10.4. Клиника не передаёт в ИИ-функции данные, которые она не вправе обрабатывать, и не использует ИИ-функции для принятия автоматизированных решений, порождающих юридические последствия для Владельцев животных.

10.5. Объём ИИ-функций ограничен лимитами Тарифа (п. 7.12). Правообладатель вправе изменять состав моделей и алгоритмов, сохраняя назначение ИИ-функций оплаченного Тарифа.

11. Интеграции, сторонние сервисы и рассылки

11.1. Перечень интеграций с внешними сервисами, доступных в Системе, публикуется в Документации. Правообладатель не гарантирует наличие и работоспособность интеграций, не включённых в этот перечень. Наличие в интерфейсе Системы поля или настройки не означает готовности интеграции с конкретным оборудованием или сервисом.

11.2. Интеграцию подключает и настраивает Клиника. Клиника определяет объём данных, передаваемых во внешний сервис, заключает договор с его поставщиком, принимает его условия и несёт ответственность за правомерность передачи данных, включая соблюдение требований к трансграничной передаче. Правообладатель обеспечивает передачу данных по защищённым каналам. Правообладатель не отвечает за работу, доступность и изменения внешних сервисов, за действия их поставщиков и за действия, совершённые на стороне внешних сервисов.

11.3. Правообладатель не оказывает услуги связи. Телефония, SMS, мессенджеры, электронная почта и иные каналы связи, используемые через Систему, предоставляются их операторами на условиях этих операторов.

11.4. Рассылки и уведомления. Через Систему направляются сообщения трёх видов.

- Сервисные сообщения Правообладателя Клинике и Пользователям о входе, безопасности, оплате, окончании Оплаченного периода, технических работах и изменении Условий. Такие сообщения направляются без отдельного согласия.
- Сообщения Клиники Владельцам животных о подтверждении записи, напоминаниях, готовности результатов и иные сообщения, связанные с оказанием ветеринарных услуг. Такие сообщения Клиника направляет от своего имени в соответствии с настройками Аккаунта и на основаниях, которые она обеспечивает самостоятельно.
- Рекламные сообщения. Они направляются только адресатам, давшим отдельное согласие. Согласие и его отзыв фиксируются в Системе. В отношении своих рассылок Клиника является рекламодателем и рекламораспространителем и обязана прекращать рассылку по требованию адресата.

Правообладатель предоставляет Клинике техническую возможность направления сообщений и не определяет их содержание, адресатов и время отправки. Клиника до запуска рассылки обеспечивает согласие адресатов и предъявляет его по запросу Правообладателя в течение 2 рабочих дней. Правообладатель вправе приостановить рассылку при жалобе адресата или запросе уполномоченного органа. Штрафы и расходы Правообладателя, вызванные рассылкой Клиники, возмещаются Клиникой (п. 17.9).

11.5. Система может включать компоненты с открытым исходным кодом, используемые по их лицензиям. Перечень таких компонентов публикуется в Документации. Лицензии на такие компоненты не расширяют права Клиники на Систему в целом.

12. Обновления и изменение функциональности

12.1. Исправления и обновления Системы в пределах Тарифа устанавливаются Правообладателем автоматически и входят в вознаграждение.

12.2. Новые платные модули и пакеты подключаются только по заказу Клиники. Автоматическое включение платных модулей не производится.

12.3. Существенными функциями Тарифа являются функции, названные в разделе Тарифной политики о составе тарифов в редакции, действующей на дату начала текущего Оплаченного периода. Правообладатель вправе изменять интерфейс, архитектуру, состав моделей и способ реализации функций. Изменение способа реализации, интерфейса, моделей и алгоритмов при сохранении назначения функции её сокращением не является. Существенные функции Тарифа в течение Оплаченного периода не сокращаются, кроме случаев, когда это необходимо для обеспечения безопасности, по требованию закона или вследствие прекращения стороннего сервиса, от которого зависит функция.

12.4. Если Правообладатель прекращает существенную функцию Тарифа или изменяет её так, что её назначение утрачивается, кроме случаев, указанных в п. 12.3, он уведомляет Клинику не менее чем за 30 дней и предлагает сопоставимую замену. Если замена не предложена до даты прекращения функции, Клиника вправе в течение 30 дней отказаться от Лицензионного договора с возвратом вознаграждения в порядке п. 7.14.

12.5. Правообладатель не гарантирует неизменность интерфейса и сохранение всех будущих модулей в составе текущих Тарифов.

13. Поддержка и уровень обслуживания

13.1. Правообладатель оказывает поддержку через интерфейс Системы и по электронной почте, указанной в разделе 23, в рабочие дни. Обращения о полной недоступности Системы принимаются круглосуточно. Показатели доступности, приоритеты обращений, сроки реакции, порядок плановых работ и компенсации определяются Приложением 2.

13.2. Поддержка отвечает на вопросы о функциях Системы и принимает сообщения об ошибках. Поддержка не консультирует по ветеринарным, юридическим, налоговым и бухгалтерским вопросам, не настраивает оборудование и программное обеспечение Клиники и не вносит данные за Пользователей.

13.3. Обращения направляет Администратор или иной Пользователь с указанием идентификатора Аккаунта. Если Клиника не отвечает на уточняющий вопрос поддержки в течение 5 рабочих дней, обращение считается закрытым.

14. Приостановка и ограничение доступа

14.1. Ограничение учётной записи. При признаках взлома, подозрительной активности, попыток доступа к чужим данным, атак, загрузки вредоносного кода или нарушения Пользователем правил раздела 6 Правообладатель вправе немедленно, не дожидаясь действий Клиники, ограничить или заблокировать конкретную учётную запись или функцию. Правообладатель уведомляет об этом Администратора в течение одного рабочего дня с указанием причины и порядка восстановления. Если ограничена учётная запись самого Администратора, уведомление направляется на адрес электронной почты Клиники, указанный в Лицензионном договоре. По возможности ограничивается только затронутая учётная запись, а не Аккаунт в целом.

14.2. Приостановка Аккаунта. Правообладатель вправе приостановить доступ к Аккаунту, если Клиника не устранила нарушение в течение 5 рабочих дней после уведомления, в следующих случаях:

- неоплата в срок счёта, выставленного по Лицензионному договору, с учётом раздела 15;
- использование одной учётной записи несколькими лицами, обход ограничений по количеству Пользовательских лицензий или лимитов;
- систематическое превышение согласованных ресурсов, создающее нагрузку на инфраструктуру;
- предоставление Клиникой недостоверных сведений о себе, о полномочиях представителя или об Администраторе;
- иное нарушение раздела 6 или законодательства при использовании Системы.

При получении законного требования уполномоченного органа приостановка производится в срок, указанный в требовании. Приостановка применяется соразмерно нарушению и в объёме, необходимом для его прекращения (ст. 328 ГК РФ).

14.3. Приостановка не является нарушением со стороны Правообладателя и не влечёт продления Оплаченного периода. На период приостановки Контент сохраняется. Доступ восстанавливается в течение одного рабочего дня после устранения причины приостановки.

14.4. Отказ от Лицензионного договора при нарушениях. Правообладатель вправе отказаться от Лицензионного договора в одностороннем внесудебном порядке при существенном нарушении, не устранённом в срок по п. 14.2, при повторном нарушении раздела 6 в течение 12 месяцев, а также при использовании Системы для незаконной деятельности. Об отказе Правообладатель уведомляет Клинику в порядке раздела 20 (ст. 450.1 ГК РФ). Вознаграждение за Оплаченный период в этом случае не возвращается. Контент обрабатывается в порядке раздела 15.

15. Срок, продление и прекращение права использования

15.1. Право использования предоставляется на Оплаченный период, указанный в Лицензионном договоре, и исчисляется календарными месяцами. Минимальный срок составляет один календарный месяц.

15.2. Право использования продлевается на следующий Оплаченный период при поступлении оплаты до окончания текущего Оплаченного периода. Автоматическое списание производится только при включённом автопродлении (п. 7.6).

15.3. За 14, 7 и 1 день до окончания Оплаченного периода Правообладатель напоминает Администратору о продлении в интерфейсе Системы и по электронной почте.

15.4. Если оплата за следующий период не поступила, с первого дня после окончания Оплаченного периода Аккаунт переводится в режим чтения и выгрузки на 7 дней. В этом режиме Пользователи могут просматривать и выгружать Контент, но не могут вносить изменения. Режим чтения и выгрузки входит в предоставленное Клинике право использования в объёме просмотра и выгрузки Контента и предоставляется без дополнительной платы. Оплата в этот период восстанавливает полный доступ с даты оплаты. Дни режима чтения в новый Оплаченный период не включаются.

15.5. По истечении режима чтения доступ Пользователей закрывается, и Контент переводится на хранение без доступа Пользователей (холодное хранение) на 30 дней. В этот срок Клиника вправе восстановить доступ, оплатив новый период, либо запросить через поддержку выгрузку Контента в форматах, предусмотренных п. 8.6.

15.6. Не позднее чем за 7 дней до окончания холодного хранения Правообладатель уведомляет Администратора о предстоящем удалении Контента. По истечении холодного хранения Правообладатель удаляет Контент, включая данные в резервных копиях, не позднее 90 дней с даты окончания Оплаченного периода. Данные, которые Правообладатель обязан хранить по закону, в том числе платёжные и учётные документы, хранятся в установленные законом сроки. По запросу Клиники Правообладатель предоставляет подтверждение удаления в порядке Приложения 1.

15.7. Если оплата за следующий период не поступила в сроки, предусмотренные пп. 15.4 и 15.5, право использования прекращается с даты окончания Оплаченного периода, за исключением режима чтения и выгрузки по п. 15.4. Лицензионный договор прекращается с даты удаления Контента по п. 15.6. Прекращение права использования при неоплате производится в порядке п. 4 ст. 1237 ГК РФ. Напоминания по п. 15.3 являются уведомлением лицензиара по указанной норме.

15.8. Отказ Клиники. Клиника вправе в любой момент отказаться от Лицензионного договора. Об отказе Клиника уведомляет Правообладателя в порядке п. 1.9. Доступ сохраняется до окончания Оплаченного периода. Вознаграждение не возвращается, кроме случаев, предусмотренных п. 7.14. Сохранение вознаграждения за Оплаченный период при отказе Клиники является платой за отказ от Лицензионного договора (п. 3 ст. 310 ГК РФ), соразмерной предоставленным Клинике преимуществам: фиксации вознаграждения и состава Тарифа на Оплаченный период (пп. 3.5, 7.1), резервированию ресурсов инфраструктуры и хранению Контента (пп. 3.7, 8.4). После окончания Оплаченного периода Контент хранится и удаляется в порядке пп. 15.4, 15.5 и 15.6.

15.9. Отказ Правообладателя. Правообладатель вправе отказаться от Лицензионного договора без объяснения причин, уведомив Клинику не менее чем за 30 дней. Отказ вступает в силу с даты окончания текущего Оплаченного периода. Если до окончания текущего Оплаченного периода на дату уведомления осталось менее 30 дней, отказ вступает в силу с даты окончания следующего Оплаченного периода, за который Клиника вправе не вносить оплату. При Оплаченном периоде от 12 месяцев отказ вступает в силу не ранее его окончания. Вознаграждение в этом случае не возвращается. Отказ при нарушениях производится в порядке п. 14.4.

15.10. Прекращение Лицензионного договора не прекращает обязательств сторон по оплате за период до прекращения, по конфиденциальности (раздел 18), по персональным данным, хранению и удалению Контента в сроки, установленные Условиями и Приложением 1. Сохраняют действие положения об интеллектуальной собственности (раздел 16), об ответственности (раздел 17), о заверениях (п. 22.4), об уведомлениях и спорах (разделы 20 и 21). По запросу любой из сторон после прекращения Лицензионного договора стороны подписывают акт сверки расчётов.

16. Интеллектуальная собственность

16.1. Система, её программный код, базы данных, интерфейс, документация, товарные знаки и фирменное наименование Правообладателя охраняются законом. Исходный код, алгоритмы и архитектура Системы составляют коммерческую тайну Правообладателя. Клиника и Пользователи не удаляют и не изменяют знаки охраны авторских прав и товарных знаков, размещённые в Системе и в формируемых ею документах. Лицензионный договор не передаёт Клинике исключительное право на Систему и иные объекты интеллектуальной собственности Правообладателя.

16.2. Правообладатель заверяет, что обладает правами, необходимыми для предоставления права использования Системы, и что использование Системы в соответствии с Условиями не нарушает прав третьих лиц. При предъявлении третьим лицом требований, связанных с Системой, Правообладатель за свой счёт урегулирует их, изменяет Систему либо прекращает Лицензионный договор с возвратом вознаграждения в порядке п. 7.14. Это обязательство не применяется, если требование вызвано Контентом Клиники, интеграцией со сторонним сервисом, подключённой Клиникой, использованием Системы с нарушением Условий или продолжением использования после уведомления Правообладателя о необходимости прекратить использование соответствующей функции.

16.3. Предложения и замечания Клиники по развитию Системы Правообладатель вправе использовать без ограничений и без вознаграждения.

16.4. Шаблоны документов, справочники и иные материалы, предоставляемые в Системе, Клиника использует только для своей деятельности в Системе.

17. Гарантии и ответственность

17.1. Правообладатель обязуется обеспечивать работу Системы с показателями Приложения 2, сохранность Контента в порядке раздела 8 и безопасность инфраструктуры в соответствии с законодательством о персональных данных. Иные гарантии, прямо не указанные в Условиях, не предоставляются. Правообладатель не гарантирует отсутствие ошибок в программном обеспечении и соответствие Системы ожиданиям и целям Клиники (п. 3.4).

17.2. Стороны отвечают за неисполнение обязательств по законодательству Российской Федерации с учётом ограничений, установленных настоящим разделом.

17.3. Предел ответственности. Совокупная ответственность Правообладателя перед Клиникой по всем требованиям, связанным с Лицензионным договором и Условиями, ограничена суммой вознаграждения, фактически уплаченного Клиникой за 6 месяцев, предшествующих событию, из которого возникло требование.

17.4. Не подлежат возмещению упущенная выгода, неполученные доходы, убытки от простоя Клиники, потеря деловой репутации, а также расходы Клиники по требованиям Владельцев животных и иных её контрагентов, если иное не предусмотрено законом.

17.5. Пределы и исключения ответственности не применяются к случаям умышленного нарушения Правообладателем своих обязательств (п. 4 ст. 401 ГК РФ). Умышленным не считается нарушение, при котором Правообладатель проявил хотя бы минимальную заботливость и осмотрительность: выполнял резервное копирование и мониторинг, уведомлял о плановых работах и принимал меры по устранению инцидента.

17.6. Третьи лица и внешние события. Правообладатель не отвечает за недоступность Системы, утрату или искажение данных, вызванные сбоями сетей связи, электроснабжения, оборудования и программного обеспечения провайдеров инфраструктуры. То же относится к атакам на отказ в обслуживании и иным действиям третьих лиц, к действиям Клиники и её Пользователей и к нарушению Клиникой технических требований. Освобождение действует, если такие события не вызваны действиями самого Правообладателя и он принял разумные меры по их предотвращению и устранению, предусмотренные Приложением 2. Освобождение не распространяется на недоступность, вызванную плановыми работами без уведомления, выпуском обновления с известным Правообладателю дефектом или умышленными действиями Правообладателя.

17.7. Недоступность Системы. При недостижении уровня доступности, установленного Приложением 2, Клиника получает компенсацию в форме продления Оплаченного периода по шкале Приложения 2. Такая компенсация является единственным средством защиты Клиники в связи с недоступностью Системы, не являющейся умышленным нарушением (п. 17.5), кроме права на отказ от Лицензионного договора, предусмотренного п. 2.5 Приложения 2.

17.8. Утрата данных. Если Контент утрачен или искажён по вине Правообладателя, Правообладатель восстанавливает его из резервной копии. Если восстановление невозможно, Правообладатель возмещает документально подтверждённые расходы Клиники на восстановление данных в пределах п. 17.3 и возвращает вознаграждение за период с даты утраты до окончания Оплаченного периода в порядке п. 7.14. Правообладатель не отвечает за данные, удалённые или изменённые Пользователями, не внесённые в Систему вследствие действий Клиники или утраченные после истечения сроков хранения по разделу 15.

17.9. Ответственность Клиники. Клиника возмещает Правообладателю убытки, вызванные нарушением Условий Клиникой или её Пользователями. К таким убыткам относятся расходы на отражение атак, восстановление данных других Клиник, удовлетворение требований третьих лиц в связи с Контентом Клиники или её рассылками, а также штрафы, наложенные на Правообладателя вследствие отсутствия у Клиники законных оснований обработки персональных данных.

17.10. Клиника отвечает за все действия, совершённые с использованием Учётных данных её Пользователей, до момента получения Правообладателем сообщения о компрометации.

17.11. Непреодолимая сила. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, вызванное чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами, если их нельзя было предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся:

- стихийные бедствия, пожары, эпидемии;
- военные действия и их последствия, включая применение беспилотных летательных аппаратов и иных средств поражения, введение военного или чрезвычайного положения, эвакуация;
- акты органов власти, включая ограничения работы сетей связи и сети Интернет;
- массовые отключения электроснабжения;

- атаки на отказ в обслуживании и отключение точек обмена трафиком.

Сторона, ссылающаяся на такие обстоятельства, уведомляет другую сторону в течение 5 рабочих дней и подтверждает их документом компетентного органа или организации либо общедоступными официальными сообщениями. Уведомление о таких обстоятельствах может быть размещено Правообладателем на Сайте и в интерфейсе Системы. Если обстоятельства длятся более 60 дней, каждая сторона вправе отказаться от Лицензионного договора.

18. Конфиденциальность

18.1. Стороны не раскрывают третьим лицам условия Лицензионного договора, Контент, сведения об инфраструктуре и безопасности Системы и коммерческую информацию друг друга, полученную в связи с Лицензионным договором, в течение срока его действия и 3 лет после прекращения. Раскрытие допускается по требованию закона, с согласия другой стороны, а также консультантам и субподрядчикам стороны, связанным обязательством конфиденциальности.

18.2. Правообладатель вправе указывать Клинику в перечне своих клиентов с использованием наименования и логотипа Клиники, если Клиника не возразила письменно.

19. Изменение Условий и Тарифной политики

19.1. Правообладатель вправе изменять Условия, приложения к ним и Тарифную политику в одностороннем порядке (п. 2 ст. 310 ГК РФ). Новая редакция публикуется на Сайте по адресу публикации, указанному в преамбуле Условий, с указанием номера редакции, даты публикации и даты вступления в силу. О публикации Администратор уведомляется в интерфейсе Системы и по электронной почте. Уведомление считается доставленным в порядке п. 20.1. Публикация новой редакции на Сайте без уведомления Администратора изменения в силу не вводит.

19.2. Новая редакция вступает в силу не ранее чем через 10 дней после публикации, если в ней не указан более поздний срок. Изменения, улучшающие положение Клиники, устраняющие технические неточности или требуемые законом, вступают в силу с даты публикации.

19.3. Изменения, повышающие цены, снижающие предел ответственности или показатели Приложения 2, сокращающие сроки хранения Контента или существенные функции Тарифа, вступают в силу не ранее чем через 30 дней после публикации. Такие изменения не применяются к текущему Оплаченному периоду.

19.4. Если Клиника не согласна с изменениями, указанными в п. 19.3, она вправе до даты их вступления в силу уведомить Правообладателя об отказе от Лицензионного договора в порядке п. 1.9. Отказ вступает в силу с даты окончания текущего Оплаченного периода. До этой даты к Клинике применяется прежняя редакция. Вознаграждение в этом случае не возвращается. Если Клиника не заявила отказ до даты вступления изменений в силу, новая редакция применяется к отношениям сторон со следующего Оплаченного периода. При первом входе Администратора после публикации Система предлагает подтвердить ознакомление с новой редакцией. Факт и дата подтверждения фиксируются в журнале Системы.

19.5. Новая редакция не применяется к обязательствам, нарушениям и событиям, возникшим до её вступления в силу. Все редакции Условий хранятся на Сайте в архиве.

20. Уведомления и документооборот

20.1. Правообладатель направляет уведомления Клинике в интерфейсе Системы и на адрес электронной почты Администратора, указанный в Лицензионном договоре. Юридически значимые сообщения, включая уведомления об отказе от Лицензионного договора, об изменениях по п. 19.3 и претензии, направляются на адрес электронной почты Клиники для юридически значимых сообщений, указанный в Лицензионном договоре, или через оператора электронного документооборота. Такое сообщение считается полученным на следующий рабочий день после отправки, если отправитель не получил автоматического сообщения о недоставке.

20.2. Клиника направляет обращения по техническим вопросам через поддержку в Системе или на адрес электронной почты, указанный в разделе 23. Вопросы по расчётам направляются на адрес электронной почты, указанный в счёте. Претензии и иные юридически значимые сообщения направляются на адрес электронной почты Правообладателя, указанный в реквизитах, или через оператора электронного документооборота.

20.3. Сторона, изменившая контактные данные, сообщает об этом другой стороне в течение 5 рабочих дней. До получения такого сообщения уведомления, направленные по прежним данным, считаются надлежащими.

20.4. Счета, универсальные передаточные документы, акты и иные документы по Лицензионному договору направляются через оператора электронного документооборота. Если Клиника не подключена к электронному документообороту, документы направляются на адрес электронной почты Администратора, указанный в Лицензионном договоре.

20.5. Стороны признают юридическую силу сообщений и документов, направленных с адресов электронной почты, указанных в Лицензионном договоре и на Сайте, в том числе вложенных файлов, до получения оригиналов на бумажном носителе или документов, подписанных электронной подписью. Каждая сторона обеспечивает работоспособность своего адреса электронной почты и несёт риск неполучения или несвоевременного прочтения сообщений по причинам на своей стороне, включая фильтрацию сообщений как нежелательных.

21. Споры и применимое право

21.1. К Условиям и Лицензионному договору применяется право Российской Федерации.

21.2. До обращения в суд сторона направляет другой стороне претензию. Срок ответа на претензию составляет 15 рабочих дней с даты её получения.

21.3. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, рассматривает Арбитражный суд города Москвы.

22. Заключительные положения

22.1. Недействительность отдельного положения Условий не влечёт недействительности остальных положений.

22.2. Правообладатель вправе передать права и обязанности по Лицензионному договору другому лицу при реорганизации или отчуждении исключительного права на Систему, уведомив Клинику за 15 дней. Переход исключительного права на Систему не прекращает Лицензионный договор (п. 7 ст. 1235 ГК РФ). Клиника не вправе передавать права по Лицензионному договору без согласия Правообладателя.

22.3. Переписка и договорённости сторон, предшествовавшие заключению Лицензионного договора и не включённые в Лицензионный договор и Условия, не применяются.

22.4. Заверения сторон, данные в Условиях и Лицензионном договоре, имеют значение заверений об обстоятельствах (ст. 431.2 ГК РФ). Заверения Клиники по пп. 2.8, 3.4 и 9.2 имеют существенное значение для Правообладателя. Клиника отвечает за их достоверность независимо от вины (п. 4 ст. 431.2 ГК РФ).

23. Реквизиты Правообладателя

Общество с ограниченной ответственностью «Новые ветеринарные технологии» (ООО «НьюВетТех»)

ОГРН 5147746248326, ИНН 7718303830, КПП 772501001

Адрес: 115093, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, ул. Большая Серпуховская, д. 62, к. 2

Банковские реквизиты указываются в счёте Правообладателя.

Электронная почта для обращений, поддержки и претензий: info@metapets.ru

Генеральный директор Яковлев Евгений Кириллович

Приложение 1 к Условиям использования МетаПетс. Поручение на обработку персональных данных

1.1. Стороны и роли. Клиника является оператором персональных данных Владельцев животных, их представителей и иных лиц, сведения о которых Клиника вносит в Систему (далее Субъекты). Правообладатель обрабатывает эти данные по поручению Клиники в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ в объёме, необходимом для работы Системы. Поручение действует с момента присоединения Клиники к Условиям (п. 2.1 Условий), включая пробный период, до удаления Контента по разделу 15 Условий.

1.2. Перечень данных, действий и целей обработки:

Параметр	Содержание
Субъекты	владельцы животных и их представители; контактные лица юридических лиц, являющихся клиентами Клиники; иные лица, сведения о которых Клиника вносит в ветеринарную документацию
Персональные данные	фамилия, имя, отчество; дата рождения; номер телефона; адрес электронной почты; адрес; реквизиты документа, удостоверяющего личность, если Клиника их вносит; сведения о животных и оказанных услугах, связанные с Субъектом; история обращений, платежей и сообщений; аудиозаписи приёмов и звонков и их расшифровки, если Клиника включила соответствующие функции
Цели	ведение ветеринарной документации и учёта Клиники; расписание и запись на приём; расчёты и кассовые операции; уведомления Субъектам от имени Клиники; формирование документов; аналитика Клиники; ИИ-функции по заданиям Пользователей
Действия	запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача (предоставление Пользователям Клиники и субподрядчикам, указанным в п. 1.5 настоящего Приложения), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение с использованием средств автоматизации
Специальные и биометрические категории	не обрабатываются; Клиника не вносит такие данные в Систему
Место хранения	базы данных на территории Российской Федерации

1.3. Обязанности Правообладателя. Правообладатель:

- обрабатывает данные только в целях и способами, указанными в поручении, и по документированным указаниям Клиники, передаваемым через интерфейс Системы или поддержку;
- соблюдает конфиденциальность данных и не раскрывает их третьим лицам, кроме субподрядчиков, указанных в п. 1.5 настоящего Приложения, и случаев, предусмотренных законом;
- выполняет требования ч. 5 ст. 18, ст. 18.1 и ст. 19 Федерального закона № 152-ФЗ. Данные хранятся в базах данных на территории Российской Федерации. Правообладатель обеспечивает в Системе уровень защищённости персональных данных, определённый им в соответствии с постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 с учётом категорий обрабатываемых данных и количества Субъектов, и применяет меры защиты, описанные в Документации, включая разграничение доступа, журналирование, шифрование при передаче и хранении и резервное копирование;
- по запросу Клиники предоставляет документы и сведения, подтверждающие соблюдение требований к обработке, в том числе до начала обработки;
- уведомляет Клинику об инциденте, повлёкшем неправомерную передачу, предоставление, распространение данных или доступ к ним, не позднее 12 часов с

момента выявления. В уведомлении описываются инцидент, предполагаемые причины, затронутые данные и принятые меры. В течение 48 часов Правообладатель направляет результаты внутреннего расследования;
- содействует Клинике в исполнении запросов Субъектов и уполномоченного органа: предоставляет сведения, выполняет обезличивание или уничтожение данных по указанию Клиники в течение 5 рабочих дней;
- уничтожает данные по окончании поручения в порядке раздела 15 Условий и по запросу Клиники предоставляет акт об уничтожении с выгрузкой из журнала событий.

1.4. Обязанности Клиники. Клиника определяет цели и состав обработки. Клиника обеспечивает законные основания обработки, включая согласие Субъектов на поручение обработки Правообладателю, если такое согласие требуется. Клиника уведомляет уполномоченный орган об обработке с указанием Правообладателя и места нахождения баз данных. Клиника как оператор самостоятельно определяет требуемый для своей информационной системы уровень защищённости и тип актуальных угроз. Если Клинике требуется уровень защищённости выше обеспечиваемого Правообладателем или дополнительные меры защиты, Клиника сообщает об этом до начала обработки, а условия и стоимость таких мер согласовываются отдельным заказом. Клиника исполняет запросы Субъектов и не передаёт в Систему данные вне перечня п. 1.2 настоящего Приложения.

1.5. Субподрядчики. Правообладатель привлекает к обработке следующих лиц, зарегистрированных и обрабатывающих данные на территории Российской Федерации:

- ООО «Яндекс.Облако» (ИНН 7704458262), облачная инфраструктура: размещение Системы и баз данных, хранение файлов, прикреплённых к ветеринарным картам и профилям;
- ООО «Дата Сикретс» (ИНН 6000008963, сервис DSLab), основной провайдер моделей для ИИ-функций;
- ООО «Облачные технологии» (ИНН 7736279160, сервис Cloud.ru), резервный провайдер моделей для ИИ-функций.

Если Клиника подключила интеграцию, Правообладатель по указанию Клиники передаёт данные следующим лицам:

- ООО «Манго Телеком» (ИНН 7709501144), телефония;
- ООО «Ветменеджер» (ИНН 2311336166), синхронизация сведений о клиентах, пациентах и приёмах с системой Vetmanager.

Эти лица обрабатывают данные по договорам с Клиникой и субподрядчиками Правообладателя не являются.

Правообладатель вправе заменить субподрядчика или привлечь нового, уведомив Клинику не менее чем за 10 дней публикацией перечня на Сайте и сообщением Администратору. Клиника вправе возразить против замены. В этом случае стороны согласовывают решение. При недостижении согласия Клиника вправе отказаться от Лицензионного договора до даты замены субподрядчика в порядке п. 15.8 Условий. Правообладатель отвечает за действия субподрядчиков как за свои собственные.

1.6. Трансграничная передача данных Правообладателем не осуществляется. Внешние сервисы, подключённые Клиникой в порядке раздела 11 Условий, в том числе названные во второй части п. 1.5 настоящего Приложения, субподрядчиками Правообладателя не являются.

1.7. Ответственность. Правообладатель отвечает перед Клиникой за нарушение поручения в пределах раздела 17 Условий. Предел ответственности не применяется к умышленным

нарушениям. Клиника отвечает перед Субъектами и уполномоченным органом как оператор и возмещает Правообладателю расходы, вызванные отсутствием у Клиники законных оснований обработки.

Приложение 2 к Условиям использования МетаПетс. Уровень обслуживания

2.1. Доступность. Правообладатель обеспечивает доступность основных функций Системы (вход, ветеринарные карты, расписание, касса) не менее 99% времени в каждом календарном месяце. Доступность рассчитывается как отношение разницы между общим временем месяца и временем недоступности к общему времени месяца. Время недоступности определяется по данным мониторинга Правообладателя, а при их отсутствии с момента регистрации обращения Клиники до восстановления работы.

2.2. Недоступностью не считаются:

- плановые работы, о которых Администратор уведомлён не менее чем за 24 часа, продолжительностью не более 8 часов в месяц суммарно, проводимые преимущественно с 23:00 до 07:00 по московскому времени;
- недоступность, вызванная действиями Клиники и Пользователей, их оборудованием, каналами связи и внешними сервисами, подключёнными Клиникой;
- события, предусмотренные пп. 17.6 и 17.11 Условий, при соблюдении Правообладателем требований этих пунктов;
- приостановка доступа по разделу 14 Условий;
- недоступность отдельных ИИ-функций и интеграций, зависящих от внешних провайдеров, при работоспособности основных функций.

2.3. Приоритеты обращений и сроки реакции. Реакцией считается принятие обращения специалистом и начало работы по нему, а не автоматический ответ.

Приоритет	Описание	Срок реакции	Целевой срок восстановления
1 (критический)	полная недоступность Системы для Клиники или риск утраты данных	1 час, круглосуточно	восстановление основной работы, в том числе временным обходным решением, в течение 8 часов
2 (высокий)	существенная ошибка в основной функции без обходного решения	4 рабочих часа	обходное решение в течение 2 рабочих дней; исправление по плану, о котором Клиника уведомляется
3 (обычный)	ошибки с обходным решением, вопросы по функциям, запросы на изменение	1 рабочий день	по плану выпуска обновлений

Окончательное исправление ошибки включается в план обновлений. Единый срок для всех ошибок не устанавливается. Если Тарифной политикой для Тарифа Клиники предусмотрена приоритетная очередь обслуживания, обращения такой Клиники обрабатываются в приоритетном порядке в пределах тех же сроков.

2.4. Обращения. Обращение регистрируется через интерфейс Системы или по электронной почте поддержки с указанием идентификатора Аккаунта, описания проблемы, времени возникновения и шагов воспроизведения. Правообладатель сообщает Клинике о статусе обращения и о восстановлении работы.

2.5. Компенсация за недоступность. Если доступность за месяц ниже 99%, Клиника вправе получить продление Оплаченного периода:

Доступность за месяц	Продление
98% и выше, но ниже 99%	3 дня

95% и выше, но ниже 98%	7 дней
ниже 95%	15 дней

Заявка на компенсацию направляется через поддержку в течение 30 дней после окончания месяца с указанием периодов недоступности. Правообладатель рассматривает заявку в течение 15 рабочих дней. Компенсация не предоставляется при наличии у Клиники неоплаченного в срок счёта по Лицензионному договору. Продление является единственным средством защиты Клиники при недоступности, не являющейся умышленным нарушением (п. 17.7 Условий), кроме права на отказ от Лицензионного договора, предусмотренного настоящим пунктом. Если доступность ниже 99% три календарных месяца подряд или в любом месяце ниже 90%, Клиника вправе в течение 30 дней после окончания такого месяца отказаться от Лицензионного договора с возвратом вознаграждения в порядке п. 7.14 Условий.

2.6. Плановые работы. Уведомление о плановых работах направляется в интерфейсе Системы и по электронной почте Администратора не менее чем за 24 часа с указанием времени и ожидаемой продолжительности работ. Срочные работы для устранения уязвимостей могут проводиться с уведомлением в момент начала. Время срочных работ учитывается при расчёте доступности.

2.7. Границы поддержки. Поддержка не включает консультации по ветеринарным, юридическим, налоговым и бухгалтерским вопросам, настройку оборудования, сетей и программного обеспечения Клиники, кассовой техники и телефонии, восстановление данных, удалённых Пользователями (оказывается в порядке п. 7.15 Условий), и обучение сотрудников (оказывается в порядке п. 7.15 Условий).

2.8. Безопасность. Правообладатель применяет мониторинг доступности и инцидентов, резервное копирование по п. 8.5 Условий, разграничение доступа сотрудников и журналирование. План обеспечения непрерывности работы проверяется не реже одного раза в год. Сведения о мерах безопасности предоставляются Клинике по запросу в объёме, не раскрывающем уязвимости.