

Руководство пользователя
Онлайн сервис ветеринарной помощи
ВетПет (VetPet)

На 3232 листах

Компания ООО «Миллениал Групп» специализируется на разработке программного обеспечения для получения профессиональных цифровых услуг. Одним из продуктов компании является Онлайн сервис ветеринарной помощи ВетПет (VetPet).

В настоящее время в системе предоставляются услуги по консультированию пользователей специалистами-ветеринарами, видеоконсультированию и услуги «второе мнение».

ООО «Миллениал Групп»

Офис: 119192, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Раменки, пр-кт Мичуринский, д. 5, этаж 1, помещ./ком. III/10

Сайт: <https://millenial.group>

Эл. почта: info@millenial.group

Телефон: +7 495 139 68 25

Оглавление

Оглавление	4
Введение	5
О сервисе ВетПет (VetPet)	5
Установка и удаление программы	6
Установка и запуск программы	6
Обновление Системы	6
Остановка и удаление Системы	6
Работа в Сервисе	8
Главная страница	8
Консультации	9
Специалисты	10
Телеграм-канал	12
Блог	12
Список часто задаваемых вопросов	13
Чат	14
Важная информация	16
Авторизация в системе	17
Описание интерфейса личного кабинета	21
Раздел «Профиль»	24
Редактирование профиля	25
Раздел «Мои услуги»	26
Раздел «Чат»	29
Решение типовых проблем	29
Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте	30
Обращение в Службу технической поддержки	32

Введение

О сервисе ВетПет (VetPet)

Сервис ВетПет (VetPet) позволяет проводить онлайн консультации пользователей с ветеринаром, включая видеоконсультации.

Для решения задач пользователей ВетПет (VetPet) предоставляет следующие возможности:

- Регистрация в сервисе;
- Проверка и контроль доступа в личный кабинет;
- Выбор услуги;
- Получение информации о специалистах сервиса;
- Выбор специалиста;
- Проведение консультаций со специалистом;
- Доступ к полезной информации от компании;
- Переход к телеграм-каналу компании;
- Возможность ознакомиться с отзывами клиентов и оставить отзыв после получения услуги.

Установка и удаление программы

Установка и запуск программы

Сервис ВетПет (VetPet) является браузерным приложением и не требует установки на локальный компьютер. Также для работы с сервисом не потребуется устанавливать дополнительное ПО. Программа является кроссплатформенной.

Для работы сервиса требуется актуальная версия любого из основных веб-браузеров: Firefox, Opera, Safari, Google Chrome, Яндекс.Браузер или Microsoft Edge при условии работы в актуальных версиях ОС Windows и MacOS для стационарного компьютера или ноутбука. Для работы сервиса необходима включенная поддержка javascript и cookies.

Также сервис доступен через актуальные версии веб-браузеров мобильных операционных систем iOS и Android.

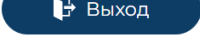
Для доступа к сервису откройте любой актуальный браузер и введите адрес <https://vet-pet.online/> в поисковую строку. После нажатия клавиши **Enter** вы попадете на главную страницу.

Обновление Системы

Обновление сервиса на стороне клиента не требуется. Пользователи всегда получают доступ к последней стабильной версии.

Остановка и удаление Системы

Остановка работы и выход из системы возможны несколькими способами.

1. Для выхода из системы нажмите на кнопку  в правом верхнем углу. Закройте вкладку в браузере.
2. Закройте вкладку в браузере. При этом выход из профиля не произойдет. При последующем входе в сервис произойдет автоматическая авторизация и переход в профиль. Обратите внимание, что в этом случае

выход из системы не будет осуществлен и при следующем запуске другие пользователи компьютера могут получить доступ к вашим данным.

Так как сервис является браузерным и не создает файлы локально, его удаление с локального компьютера не требуется.

Работа в Сервисе

Главная страница

На главной странице сервиса пользователь может выбрать услугу из предложенных вариантов, ознакомиться с общей информацией о системе и специалистах, перейти к статьям в блоге компании или в телеграм-канал, ознакомиться с часто задаваемыми вопросами, а также подобрать ветеринара, с которым пользователь будет в дальнейшем взаимодействовать.

Внешний вид главной страницы представлен ниже (см. Рисунок 1).

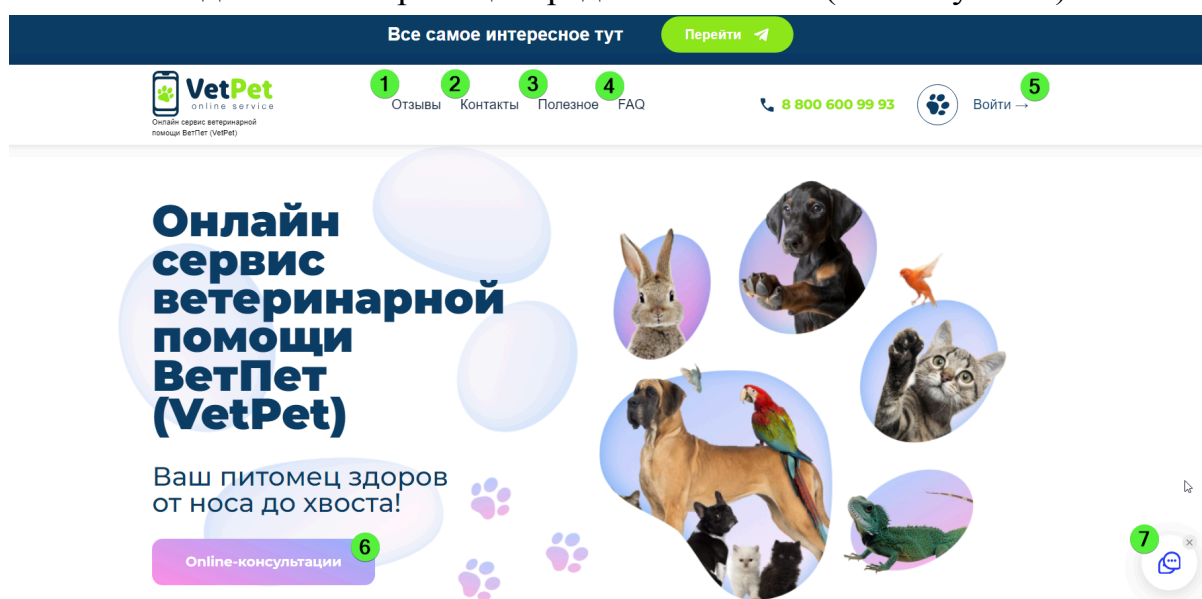


Рисунок 1 – Главная страница

На главной странице отображаются следующие элементы (см. Рисунок 1):

- ① – кнопка «Отзывы» – предназначена для перехода к отзывам, которые пользователи оставляли после получения услуг.
- ② – кнопка «Контакты» – предназначена для перехода к контактной информации.
- ③ – кнопка «Полезное» – предназначена для перехода на страницу с полезными материалами.
- ④ – кнопка «FAQ» – предназначена для перехода к списку часто задаваемых вопросов.

- ⑤ – кнопка «Вход» – предназначена для входа в личный кабинет.
- ⑥ – кнопка «Online-консультации» – предназначена для перехода к странице получения консультации.
- ⑦ – кнопка «Чат» – предназначена для перехода к чату со специалистом поддержки.

Также на главной странице указан номера телефона сервиса с возможностью позвонить прямо с вашего устройства, если на нем установлена соответствующая программа.

Консультации с ветеринаром

Для перехода к перечню услуг, по которым клиенты обращаются к сервису, пролистайте страницу до появления списка услуг. Также список консультаций доступен по кнопке **Online-консультации** в тексте страницы.

Отобразится перечень услуг со следующими элементами (см. Рисунок 2):

- ① – кнопки со стрелками вправо и влево – предназначены для просмотра всех доступных консультаций.
- ② – кнопка «Заказать» - предназначена для покупки консультации и перехода к странице оформления заказа.
- ③ – кнопка «Подробнее» – предназначена для перехода к описанию услуги.

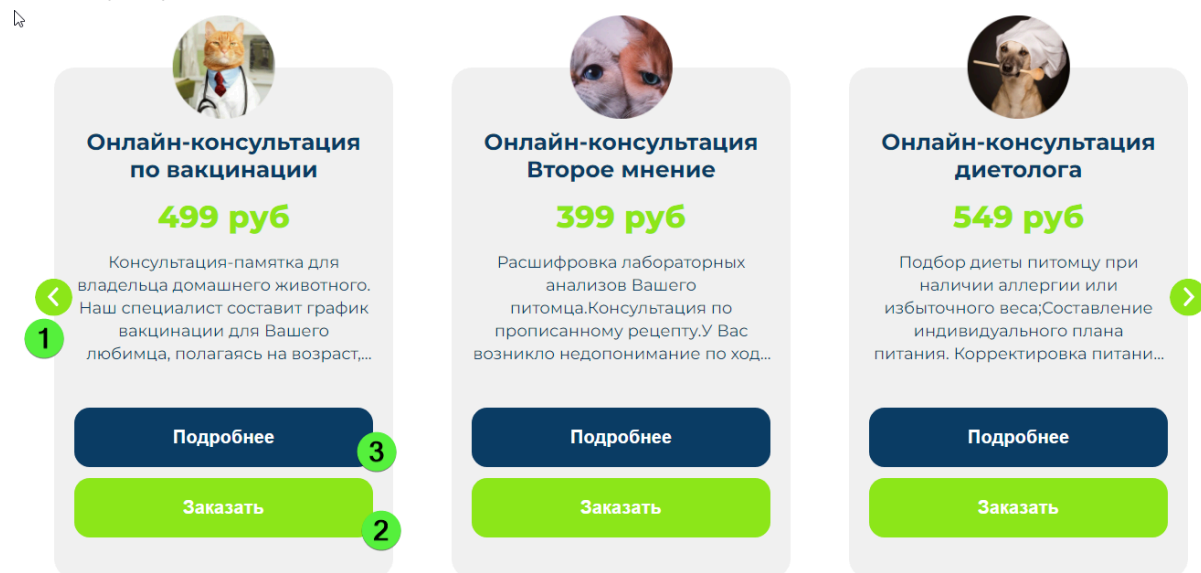



Рисунок 2 – Перечень услуг, за которыми клиенты обращаются к сервису

Для перехода к описанию услуги нажмите кнопку «Подробнее», появится всплывающее окно с описанием консультации (см. Рисунок 3).




**Онлайн-консультация
диетолога**

549 руб

Подбор диеты питомцу при наличии аллергии или избыточного веса; Составление индивидуального плана питания. Корректировка питания при заболеваниях; Проблемы с кожей или шерстью у питомца.

Заказать

Рисунок 3 – Описание услуги «Онлайн-консультация диетолога»

В окне указано описание выбранной услуги. Также здесь доступна возможность ее приобретения с помощью кнопки .

Раздел «Наши ветеринары»

Для перехода к перечню специалистов сервиса пролистайте страницу до раздела «Наши ветеринары». Отобразится перечень со следующими элементами (см. Рисунок 4):

Наши ветеринары

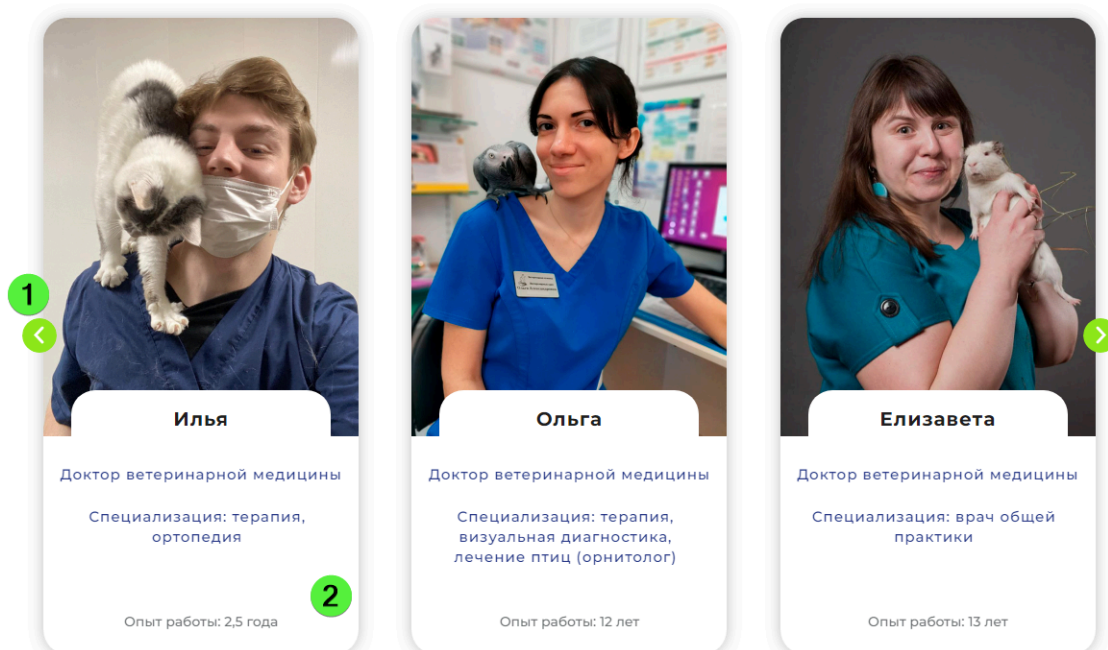


Рисунок 4 – Перечень специалистов

- ① – кнопки со стрелками вправо и влево – предназначены для просмотра специалистов.
- ② – карточка с кратким описанием предназначена для получения информации и перехода к описанию специалиста.

В карточке специалиста отображается основная информация о ветеринаре и представлено его фото. Для перехода к более подробному описанию специалиста нажмите на карточку, осуществится переход на страницу с описанием специалиста (см. Рисунок 5).



Коняшкина Ольга Александровна

Терапия, визуальная диагностика, ветеринарная орнитология

Опыт работы: 12 лет

С какими животными работаем

✓ Кошки
✓ Птицы

✓ Собаки

О себе

Постоянно изучаю новые возможности ветеринарной медицины кошек, собак и птиц. Участвую в ветеринарных конференциях, семинарах и периодически прохожу курсы повышения квалификации. В свободное от ветеринарии время люблю играть на фортепиано, заниматься бердвотчингом, гулять с собакой, кататься на шоссейном велосипеде, путешествовать.

Рисунок 5 – Страница с описанием специалиста

На странице отображается общая информация о специалисте, его образовании, опыте работы и животных, с которыми он работает. Ниже представлен список пакетных предложений, которые можно заказать у данного специалиста с возможностью приобрести услуги напрямую с данной страницы. По вопросам приобретения подробнее см. раздел «Купить».

Для возвращения к списку специалистов нажмите кнопку «Назад» в вашем браузере.

Телеграм-канал

С главной страницы можно перейти в телеграм-канал компании, содержащий новости и полезную информацию. Для перехода к каналу нажмите кнопку «Перейти» в шапке страницы и следуйте указаниям системы.

Полезное

Для перехода на страницу с полезными материалами и советами нажмите кнопку «Полезное» на главной странице (подробнее см. «Главная страница»).

Внешний вид страницы с полезными материалами представлен ниже (см. Рисунок 6).

- ① – Блок статей «Советы ветеринаров».
- ② – Блок статей блога.

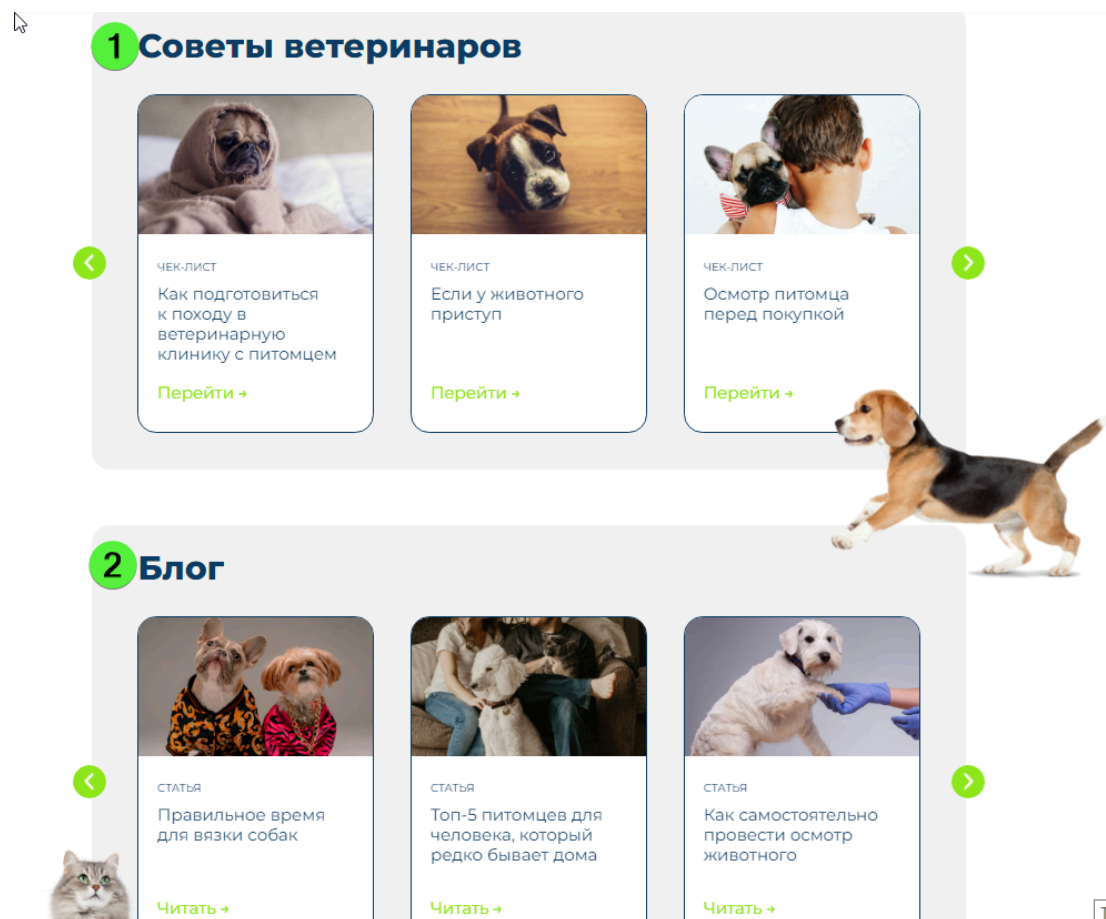


Рисунок 6 – Внешний вид раздела с полезными материалами

Для перехода к любой статье нажмите на кнопку «Перейти» для советов ветеринаров либо «Читать» для статей блога. Для возвращения к списку статей нажмите кнопку «Назад» в вашем браузере.

Список часто задаваемых вопросов

Для перехода к списку часто задаваемых вопросов нажмите кнопку «FAQ» в шапке страницы либо перейдите к низу страницы (см. Рисунок 7).

Часто задаваемые вопросы

- ▶ **Какая скорость ответа на запрос?**
- ▶ **На какие вопросы мы не отвечаем?**
- ▶ **Как активировать услугу?**
- ▶ **С какими животными мы работаем?**

Рисунок 7 – Список часто задаваемых вопросов

Чтобы прочитать ответ на вопрос, нажмите ▶ напротив него. Чтобы свернуть ответ, нажмите ▼!

Для перехода к контактной информации нажмите кнопку «Контакты», осуществится переход к разделу с контактной информацией (см. Рисунок 8).

8 800 600 99 93
Бесплатные звонки из любой точки РФ

+7 495 139 68 25
Техническая поддержка

График работы: Ежедневно с 9:00 до 21:00 МСК

ООО "Миллениал Групп"
119192, г. Москва, Муниципальный округ Раменки,
Мичуринский проспект, дом 5, этаж 1, помещ./ком.
III/10

office@vet-pet.online

Остались вопросы?
Задайте их в удобном для Вас формате:





  

Рисунок 8 – Раздел с контактной информацией

В разделе указаны контактные данные сервиса, технической поддержки, а также адрес компании. Также в разделе даны ссылки на Телеграм и ВКонтакте и прямая ссылка на электронную почту. Нажатие на данную кнопку  вызовет почтовый клиент, используемый по умолчанию, при

его наличии, с предзаполненным адресом электронной почты для отправки письма.

Чат

На главной странице пользователь может воспользоваться чатом с технической поддержкой с помощью кнопки «Чат» (см. Рисунок 1).

После нажатия кнопки «Чат» необходимо подтвердить выбор с помощью кнопки, показанной на рисунке ниже (см. Рисунок 9).

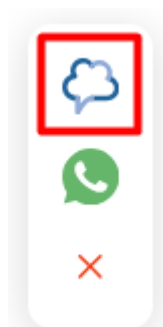


Рисунок 9 – Кнопка подтверждения для использования чата

После подтверждения открывается форма представления пользователя со следующими элементами (см. Рисунок 10):

- ① – поле «Имя».
- ② – поле «Телефон».
- ③ – кнопка «Продолжить».

Изображение формы представления пользователя. Форма имеет белый фон и зеленую заголовочную панель. В центре формы находится текст «Представьтесь, пожалуйста» с красным крестиком. Ниже этого текста расположены три элемента: поле «Имя» (выделено зеленым кружком 1), поле «Телефон» (выделено зеленым кружком 2) и кнопка «Продолжить» (выделена зеленым кружком 3).

Рисунок 10 – Форма представления пользователя

Для скрытия окна нажмите **×**.

Заполните поля и нажмите кнопку «Продолжить». Отобразится форма чата со следующими элементами (см. Рисунок 11):

- ① – поле для ввода текста с клавиатуры.
- ② – кнопка прикрепления файла с компьютера или телефона.
- ③ – кнопка для добавления символа эмоджи.
- ④ – кнопка для отправки сообщения.
- ⑤ – кнопка включения/выключения звука чата.
- ⑥ – кнопка закрытия чата.



Рисунок 11 – Форма чата

Также доступен переход к чату WhatsApp (см. Рисунок 12).



Рисунок 12 – Кнопка для перехода к чату WhatsApp

После нажатия на кнопку произойдет переход в приложение WhatsApp, если оно установлено на вашем устройстве. Также вам будет предложено установить приложение, для чего нажмите кнопку Download (см. Рисунок 13).

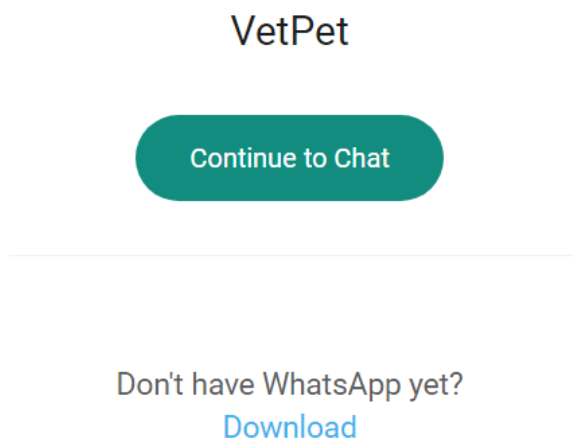


Рисунок 13 – Переход к чату WhatsApp

Важная информация

Внизу страницы расположен раздел с необходимой пользователю информацией (см. Рисунок 14):

- ① – Пользовательские соглашения по партнерским программам, открывает всплывающее окно с кликабельным списком;
- ② – Пользовательское соглашение, открывается в новом окне;
- ③ – Политика конфиденциальности, открывается в новом окне;
- ④ – Указание, какой тип банковских карт принимается сервисом;

- ⑤ – Логотип сервиса, при нажатии на который вы будете перенаправлены к верхней части главной страницы сервиса.
- ⑤ – Логотип сервиса, при нажатии на который происходит перенаправление к верху главной страницы сервиса.

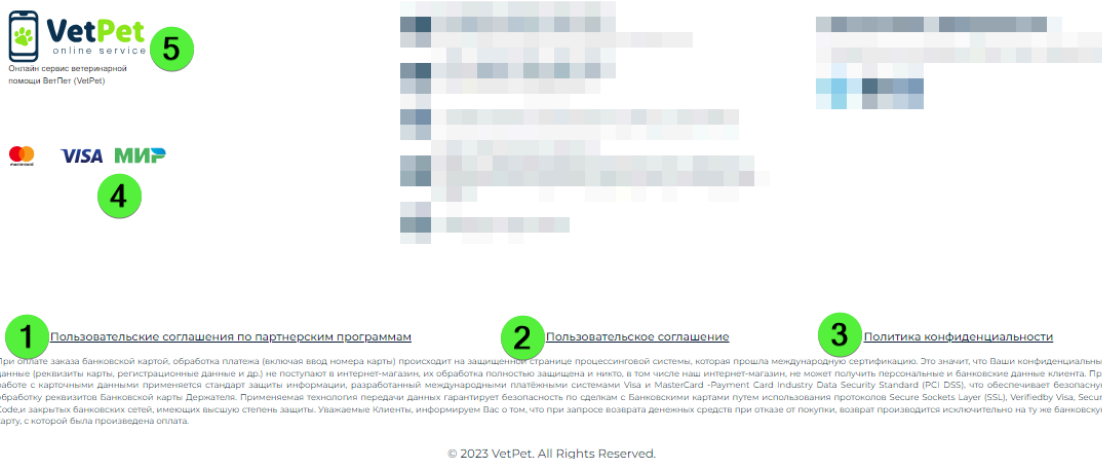


Рисунок 14. Важная информация

Авторизация в системе

Для входа в личный кабинет нажмите кнопку «Войти» на главной странице сервиса (см. Рисунок 15).




Рисунок 15 – Кнопка «Войти» на главной странице сервиса VetPet

После нажатия отобразится страница входа в личный кабинет. Вход в личный кабинет возможен двумя способами: по номеру телефона или по e-mail.

Для входа по номеру телефона выберите вкладку «Телефон», выберите страну, в которой зарегистрирован телефон (список стран предоставлен в алфавитном порядке), введите номер телефона в указанной форме и нажмите кнопку «Отправить код» (см. Рисунок 16).

Телефон E-mail


 +7 (999) 999-99-99

Отправить код

Рисунок 16 – Вход в личный кабинет по номеру телефона

При успешной отправке кода в правой верхней части страницы появится сообщение об этом. Полученный на указанный номер телефона код введите в поле «Код из SMS» и нажмите кнопку «Вход» (см. Рисунок 17).

Телефон E-mail



[Отправить повторно](#)

Вход

Рисунок 17 – Ввод кода из SMS

Если код не приходит, то по истечению 30 секунд нажмите на появившуюся кнопку «Отправить повторно» (см. Рисунок 17).

Для входа по e-mail перейдите на вкладку «Почты», введите e-mail и нажмите кнопку «Отправить пароль» (см. Рисунок 16).

Телефон E-mail

[Забыли пароль?](#)

Рисунок 18 – Вход в личный кабинет по e-mail

При попытке входа в личный кабинет с неправильным e-mail или паролем

отображается ошибка .

Если вы не помните свой пароль, воспользуйтесь кнопкой восстановления пароля «Забыли пароль?» (см. Рисунок 18).

После нажатия кнопки восстановления пароля отображается страница «Восстановление пароля» (см. Рисунок 19).

Телефон E-mail

Рисунок 19 – Форма восстановления пароля

Для восстановления пароля укажите email пользователя личного кабинета и нажмите кнопку «Отправить пароль». На указанную почту пользователя будет отправлен пароль для входа в личный кабинет.

После получения пароля для входа в личный кабинет на указанную почту пользователя повторите вход.

Описание интерфейса личного кабинета

Интерфейс личного кабинета интуитивно понятен и удобен для пользователя.

Интерфейс личного кабинета представлен ниже (см. Рисунок 20).

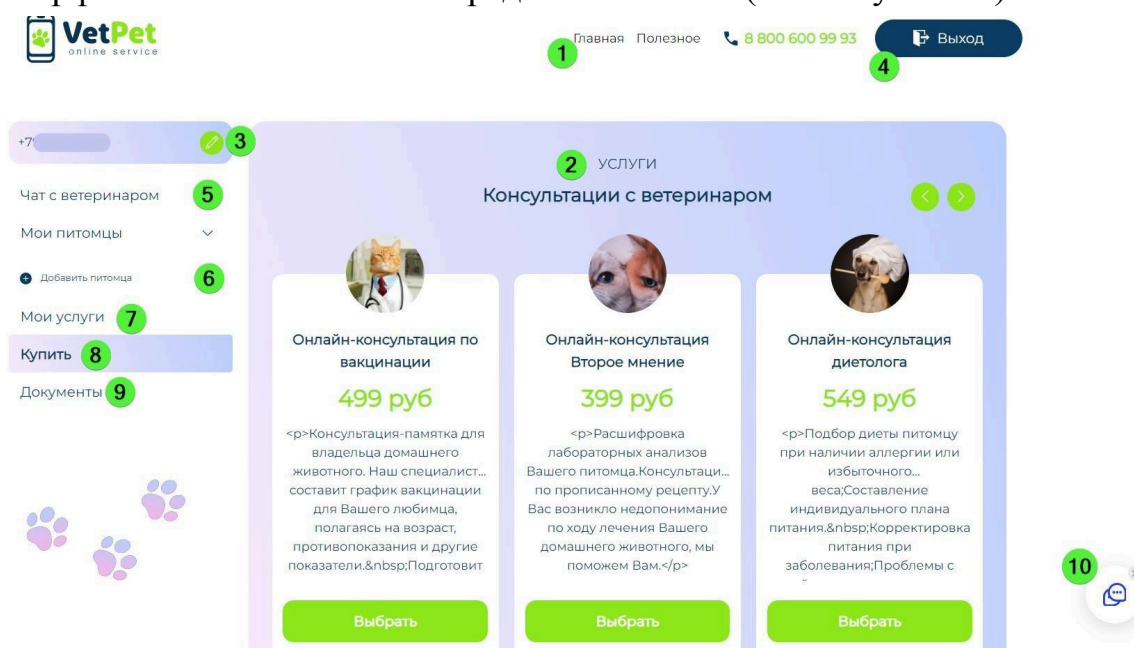


Рисунок 20 – Интерфейс личного кабинета

Интерфейс поделен на следующие элементы:

- ① – Шапка.
- ② – Блок выбора услуг.
- ③ – Контактные данные пользователя с возможностью редактирования.
- ④ – Кнопка для выхода из сервиса.
- ⑤ – Кнопка перехода к чату с ветеринаром.

- ⑥ – Список ваших питомцев с возможностью добавления или редактирования.
- ⑦ – Кнопка «Мои услуги».
- ⑧ – Кнопка «Купить».
- ⑨ – Кнопка «Документы».
- ⑩ – Чат.

В шапке интерфейса личного кабинета расположены следующие элементы (см. Рисунок 19):

- ① – кнопка «Главная» – предназначена для перехода на главную страницу личного кабинета.
- ② – кнопка «Полезное» – предназначена для перехода на страницу с полезными материалами.
- ③ – номер телефона сервиса.
- ④ – кнопка «Выход» – предназначена для выхода из профиля.



Рисунок 21 – Шапка интерфейса личного кабинета

На главной странице личного кабинета вы можете перейти к просмотру услуг и их приобретению (см. Рисунок 22).

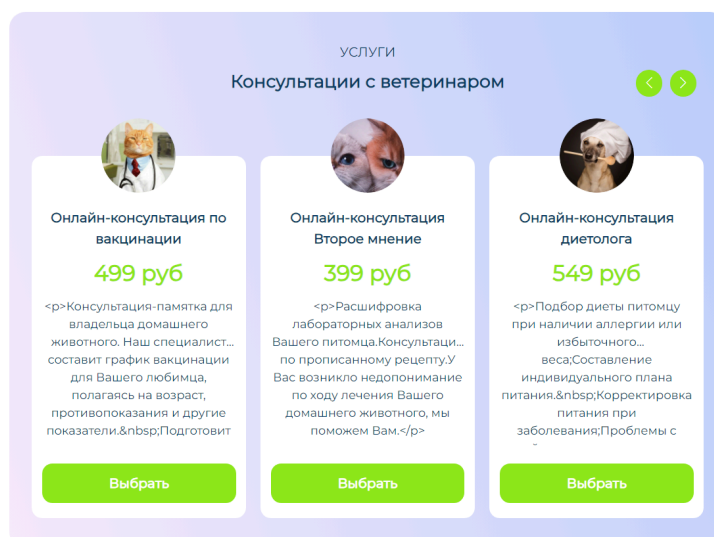


Рисунок 22 – Блок приобретения услуг

Для перехода на главную страницу из личного кабинета нажмите кнопку «Главная» (подробнее см. «Главная страница»).

Для перехода на страницу с перечнем услуг нажмите кнопку «Мои услуги» (подробнее см. «Раздел «Мои услуги»).

Для перехода на страницу с полезными материалами нажмите кнопку «Полезное» (подробнее см. «Полезное»).


Для перехода к списку активных и завершенных чатов нажмите кнопку «Чат с ветеринаром» (подробнее см. «Чат с ветеринаром»).

В интерфейсе личного кабинета пользователь может воспользоваться чатом с технической поддержкой с помощью кнопки «Чат» (подробнее см. «Главная страница»).

В правом верхнем углу расположен логотип сервиса, при нажатии на который вы будете перенаправлены на главную страницу личного кабинета.

Редактирование профиля



Для редактирования профиля нажмите на кнопку  рядом с номером телефона.

Внешний вид страницы редактирования профиля представлен ниже (см. Рисунок 23).

A screenshot of a web page titled "Профиль" (Profile) for editing. The page has a light blue background. It contains four input fields, each with a red asterisk indicating it is required. The fields are: "Имя" (Name) with placeholder text "Имя"; "Номер телефона" (Phone number) with a greyed-out placeholder; "Дата рождения" (Date of birth) with placeholder text "ДД.ММ.ГГГГ"; and "Email" with placeholder text "Email". Below the fields is a green button with the text "Редактировать" (Edit).

Рисунок 23 – Страница редактирования профиля

Страница содержит следующие элементы (см. Рисунок 23):

- ① – поле «Имя» – обязательное для заполнения.
- ② – поле «Номер телефона» – по умолчанию заполняется номером, который вы вводили для входа в кабинет, если вход осуществлялся по номеру телефона.
- ③ – поле «Дата рождения» – обязательное для заполнения.
- ④ – поле «Email» – обязательное для заполнения. По умолчанию заполняется адресом, который вы вводили для входа в кабинет, если вход осуществлялся по почте.

Внесите данные в поля с личными данными и нажмите кнопку «Редактировать».

Раздел «Мои услуги»

В разделе «Мои услуги» отображаются приобретенные услуги. В данном разделе можно активировать купленную услугу, нажав на нее, оставив сообщение в открывшемся окне и выбрав удобное время. В течение 30 минут специалист свяжется с вами.

Если пользователь ранее не приобретал услуги, то в разделе будет отображаться информация об этом (см. Рисунок 24).

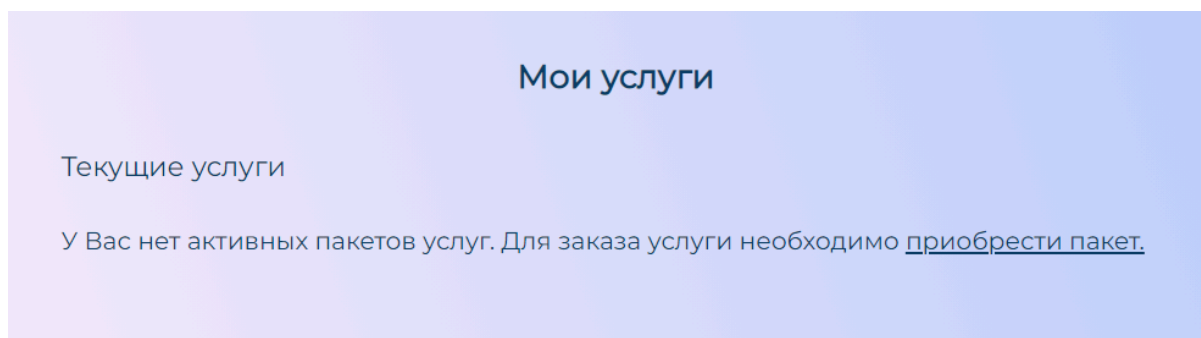


Рисунок 24 – Страница услуг пользователя

Нажмите «Приобрести пакет» для перехода к списку доступных услуг. Подробнее о приобретении услуг см. раздел «Купить».

Раздел «Чат с ветеринаром»

Раздел «Чат с ветеринаром» предназначен для хранения всех активных и завершенных чатов со специалистами в рамках приобретенной консультации. Чаты подразделяются на активные (текущие) и неактивные (архив) (см. Рисунок 25).

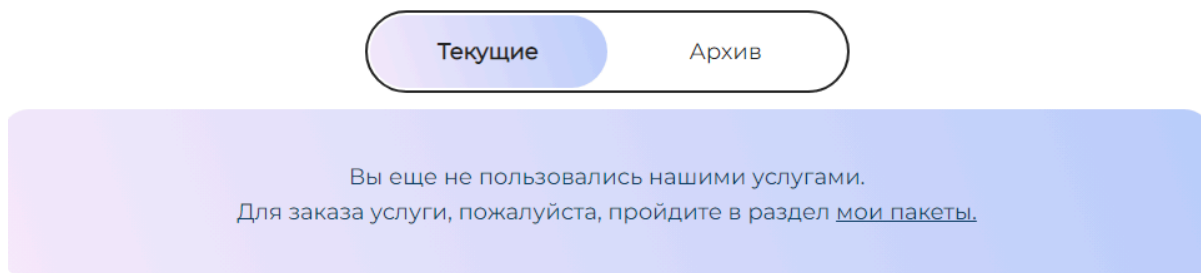


Рисунок 25 – страница «Чат с ветеринаром»

На вкладке «Текущие» отображается список всех активных чатов со специалистами при их наличии. При отсутствии активных чатов будет отображаться сообщение *Вы еще не пользовались нашими услугами.*

Для заказа услуги, пожалуйста, перейдите в раздел мои пакеты. При этом ссылка «мои пакеты» ведет на список доступных к покупке услуг.

На вкладке «Архив» отображается список всех завершенных чатов по ранее приобретенным и уже завершенным услугам. При отсутствии таких чатов будет отображаться сообщение *У Вас нет активных заявок. Для заказа услуги, пожалуйста, перейдите в раздел мои услуги.* При этом ссылка «мои услуги» ведет на список доступных к покупке услуг (Подробнее см. раздел «Купить»).

Раздел «Мои питомцы»

Сервис предоставляет возможность создать список питомцев, для которых вы приобретаете консультации.

Для создания записи о питомце нажмите «Добавить питомца» в пункте меню «Мои питомцы» (см. Рисунок 26)

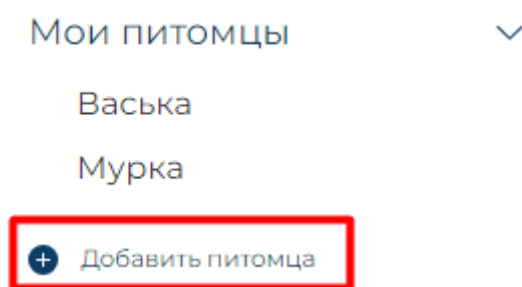


Рисунок 26 – Кнопка «Добавить питомца»

В открывшемся окне содержатся следующие элементы (см. Рисунок 27):

- ① – Питомец. Выберите вид питомца из предложенного списка, например, кошка.
- ② – Порода. Выберите породу питомца из предложенного списка.
- ③ – Кличка. Введите кличку питомца.
- ④ – Кнопка «Добавить». Предназначена для сохранения данных.
- ⑤ – Кнопка «Закреть».

Добавить питомца

Питомец
1 Кошка

Порода
2 Абиссинская кошка

Кличка
3 Мурка

4 Добавить

Рисунок 27 – Добавление питомца

Профиль питомца

При нажатии на кличку питомца в списке (см. Рисунок 26) вы попадете на страницу редактирования его профиля (см. Рисунок 28). К вводу доступны следующие данные:

- Пол;
- Порода;
- Возраст;
- Вес.

Все поля необязательны для заполнения.

The image shows a user interface for editing a pet's profile. At the top, the title "Профиль" (Profile) is centered, followed by the pet's name "Васька (Кошка)" (Vasya (Cat)). Below this, there are four input fields, each with a label on the left and a text box on the right:

- Пол** (Sex): The text box contains "Напишите пол" (Write sex).
- Порода** (Breed): The text box contains "Абиссинская кошка" (Abyssinian cat) and has a small downward arrow on the right, indicating a dropdown menu.
- Возраст** (Age): The text box contains "ГГГГ-ММ-ДД" (YY-MM-DD).
- Вес** (Weight): The text box contains "Вес" (Weight).

At the bottom center of the form is a prominent green button with the text "Редактировать" (Edit).

Рисунок 28 – Редактирование профиля питомца

Нажмите «Редактировать» для начала редактирования данных. Кнопка «Сохранить» сохранит введенные данные. Кнопка «Отменить» отменит все изменения.

Раздел «Купить»

При нажатии на данную кнопку вы будете перенаправлены на главную страницу личного кабинета к разделу выбора услуг. (см. Рисунок 29).

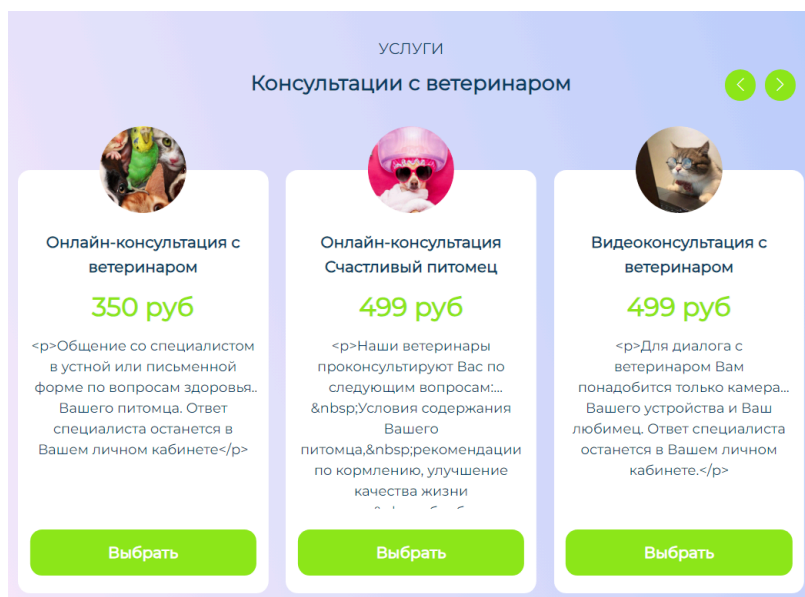


Рисунок 29 – Страница с перечнем услуг

Для просмотра всех доступных услуг воспользуйтесь стрелками вправо и влево. После выбора услуги нажмите кнопку «Выбрать». Откроется окно «Оформить заказ» со следующими элементами (см. Рисунок 30):

- ① – поле «Имя».
- ② – поле «Фамилия».
- ③ – поле «Номер телефона».
- ④ – поле «Промокод». Для появления поля нажмите «Есть промо-код?»
- ⑤ – чекбокс «Мне нужен чек». Отметьте его, если вам нужен чек. При этом появится поле «Email», в которое необходимо ввести адрес электронной почты для получения чека об оплате.
- ⑥ – Чек-бокс «Нажимая на кнопку «Оплатить» я соглашаюсь на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных Политикой конфиденциальности и Офертой. Без установки данного чек-бокса оплата невозможна.
- ⑦ – кнопка «Оплатить».
- ⑧ – кнопка «Заккрыть».

Оформить заказ

ОНЛАЙН-
КОНСУЛЬТАЦИЯ
СЧАСТЛИВЫЙ
ПИТОМЕЦ
499 Р

1

2

3

4

Отправить

5 Мне нужен чек

6 Нажимая на кнопку "Оплатить", я соглашаюсь на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в [Политикой конфиденциальности](#) и [Офертой](#)

7

Рисунок 30 – Окно «Оформить заказ»

Для возврата к перечню услуг нажмите кнопку «Закреть».

На форме оформления заказа заполните поля. Далее оплатите заказ, следуя инструкции на экране.

Раздел «Документы»

В данном разделе хранятся документы и сертификаты по полностью оказанным услугам. Если вы еще не приобретали услуги, вы увидите сообщение *У вас пока не было консультаций. Выберите вопросы на странице с услугами.*

Нажмите на ссылку «странице с услугами» для перехода к списку услуг для их активации. Подробнее см. раздел «Мои услуги».

Решение типовых проблем

Проблемы с авторизацией на сайте

Если при попытке входа под вашими логином и паролем вы получаете ошибку «Неверный логин или пароль», обратите внимание на:

- Корректность выбранной в текущий момент раскладки клавиатуры (выбранный язык).
- Отсутствие при вводе пустых символов (пробел считается символом).
- Правильность указания ваших данных.

Если войти не получается при соблюдении вышеперечисленных условий, обратитесь в службу технической поддержки.

Нет доступа к сервису

Проверьте наличие интернет-соединения, открыв любую другую страницу в браузере. В случае обнаружения проблем с соединением обратитесь к своему провайдеру.

Проверьте настройки и активность VPN-сервиса, отключите его.

Если предыдущие шаги не помогли, обратитесь в службу технической поддержки.

Не работает кнопка «Восстановить пароль»

Убедитесь, что вводите правильный адрес электронной почты, с которым вы регистрировались на сервисе.

Некорректно отображается интерфейс

Убедитесь, что используете последнюю версию браузера. Попробуйте войти в систему в другом актуальном браузере. Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки.

Невозможно оплатить услугу

Обратитесь в Службу технической поддержки вашего банка.

Нет ответа от Службы технической поддержки на электронной почте

Если на ваше письмо не поступило ответа в течение рабочего дня, убедитесь, что сообщение отправлено адресату. Зайдите в папку **Отправленные** вашего электронного ящика и убедитесь в правильности написания адреса `office@vet-pet.online`. Если вам пришло автоматическое сообщение о невозможности доставить письмо, попробуйте отправить письмо еще раз.

Также вы можете позвонить в Службу технической поддержки по номеру **+7 495 139-68-25**. Набирайте номер в международном формате (с кодом +7). Либо вы можете связаться со Службой технической поддержки через Чат с любой страницы сервиса.

Иные проблемы

Обратитесь в службу поддержки.

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам с помощью Чата на сайте (правый нижний угол окна) или по телефону +7 495 139-68-25. Время работы службы поддержки: круглосуточно.