



(Приложение № 1 к Публичному договору-оферте на оказание платных ветеринарных услуг в клинике «ВикВет»)

1. Общие положения

1.1. Работа Клиники осуществляется на основании данных Правил, Федерального закона «О ветеринарии», Правил оказания платных ветеринарных услуг, Федерального закона «О защите прав потребителя» и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов Национальной ветеринарной палаты.

1.2. Оказание Ветеринарной помощи регламентируется Публичным договором-офертой на оказание платных ветеринарных услуг в клинике «ВикВет» (далее -договор-оферта), заключенным путем присоединения к нему Заказчика, оплатившего Ветеринарную помощь на основании счета, выставленного Клиникой.

1.3. Настоящие Правила оказания ветеринарной помощи и Договор оферты размещены на информационном стенде в холле Клиники или на ее сайте: <https://vikvet23.ru/>.

1.4. Клиника оставляет за собой право на внесение изменений в Договор оферты и настоящие Правила в одностороннем порядке. Клиника обязана разместить изменения, вносимые в Правила и Договор оферты, на своем сайте или информационном стенде в холле Клиники не позднее вступления их в силу.

1.5. Согласие с настоящими Правилами и обработку своих персональных данных в соответствии с ФЗ «О персональных данных», Заказчик подтверждает собственноручной подписью в Договоре на оказание ветеринарной помощи, который заключается при первичном обращении в Клинику, или подписью в Анкете Заказчика, или оплатой Ветеринарной помощи при применении Договора оферты.

1.6. Прием в Клинике осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленными Клиникой.

1.7. Информированные согласия и заявление, подписанные Заказчиком, являются неотъемлемой частью Договора оферты и Договора на оказание ветеринарной помощи.

2. Правила приема и прохождения лечения Пациента (питомца):

2.1. Время приёма не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра Заказчик должен располагать достаточным запасом времени.

2.2. Пациенты принимаются в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. Пациенты, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни. (Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством Клиники.)

2.2.2. Пациенты, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

2.2.3. Пациенты, пришедшие по живой очереди.

2.3. При поступлении Пациентов, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. Посетители Клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом, и с уважением относиться к окружающим.

2.5. Во избежание травматизации животных и окружающих Заказчик обязан соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород - в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) - в клетках или контейнерах.

2.6. Прием Пациента врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при

необходимости, дополнительного обследования. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по Прейскуранту.

2.7. При посещении Клиники по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же Заказчику.

2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится Заказчиком. Персонал Клиники не несет ответственности за травмы, полученные Заказчиком от собственного животного. **Фиксация животного персоналом Клиники оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту.**

2.9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Также в лечении могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводятся необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг Пациенту. Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно, для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение.

2.10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Клиника оформляет, а Заказчик подписывает Информированное согласие.

2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) Пациент может быть направлен в другую Клинику.

2.12. Эвтаназия и кремация.

2.12.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы Заказчика, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.

2.12.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.

2.12.3. Перед эвтаназией Заказчик обязан подписать Заявление на эвтаназию.

2.12.4. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Заказчиком), которая оплачивается согласно Прейскуранту.

2.12.5. При отказе от кремации Заказчик должен подписать Информированный отказ от утилизации.

3. Обязанности сторон:

3.1. Клиника обязуется:

3.1.1. Проинформировать Заказчика о режиме работы Клиники, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.

3.1.2. Предоставить Заказчику информацию о состоянии Пациента, о сути заболевания, прогнозе и методах, и сроках лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения Пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом и стандартами Национальной ветеринарной палаты.

3.1.4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту и делать все необходимое для его комфортного пребывания в Клинике.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья Пациента, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного.

3.2.2. Подготовить Пациента перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Клиники.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Клиники и ее посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

3.2.5. Обеспечить соответствующее содержание и кормление Пациента согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4. Ответственность сторон:

4.1. Ответственность Клиники:

4.1.1 Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами Национальной ветеринарной палаты..

4.1.2 Клиника не несет ответственность за достижение или не достижение желаемых результатов от лечения и проведения процедур, поскольку, учитывая биологическую индивидуальность каждого организма, не существует возможности дать полную гарантию, что назначенное, либо проведенное лечение или манипуляция приведет к тому результату, который от них ожидается. Всегда существует риск и возможность ранних и поздних осложнений послеоперационного периода, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи Клиники ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

4.1.3 Клиника не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения Заказчиком рекомендаций врача, а также совершения Заказчиком действий, угрожающих здоровью Пациента.

4.1.4 Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).

4.1.5 Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу Заказчика.

4.1.6 Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом Клиники.

4.1.7 Письменные претензии Клиника обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Заказчику заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.

4.1.8 В случае неявки Заказчика в дату окончания срока нахождения животного в стационаре Клиники или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода Заказчика на связь по контактам, указанным в Договоре на оказание ветеринарной помощи и Информированном согласии, в течение трех дней, Владелец считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае, Клиника вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.

4.2 Ответственность Заказчика:

4.2.1 Об отказе от лечения Владелец оповещает Клинику в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

4.2.2 Владелец животного должен оплатить выполненные Клиникой работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

4.2.3 Возместить ущерб, причиненный Пациентом или Заказчиком имуществу Клиники, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

5. Клиника имеет право отказать в приеме:

5.1. При отказе Заказчика подписать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, регламентирующих работу Клиники.

- 5.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
- 5.3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.
- 5.4. При нахождении Заказчика животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу Клиники и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок.
- 5.5. Если Заказчиком животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.
- 5.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе Заказчика от проведения седации.
- 5.7. При предоставлении Клинике Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
- 5.8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению Клиники.

6. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

- 6.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач должен проинформировать Заказчика о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.
- 6.2. Каждое посещение Пациентом Клиники является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.
- 6.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом сотрудники Клиники информируют Заказчика и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в Информированном согласии или в Договоре на оказание ветеринарной помощи.
- 6.4. При отказе Заказчика подписать Договор на оказание ветеринарной помощи, если это предусмотрено регламентом работы Клиники, лечение Пациента может быть проведено, но только после внесения полной или частичной предоплаты, что предусмотрено Договором оферты.
- 6.5. Заказчик может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
- 6.6. Заказчик может отказаться от получения не оказанной Ветеринарной помощи и вернуть ранее оплаченные денежные средства, в т.ч. и случае присоединения к Договору оферты, за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой к оказанию или фактически оказанных ветеринарных услуг, если такие имели место быть.
- 6.7. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
- 6.8. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Заказчика, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
- 6.9. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные Заказчиком в Клинике, возврату не подлежат.