

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ**

ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Компаньон-Вет».

Настоящий договор составлен в соответствии с Законом Республики Беларусь от 2 июля 2010 года № 161-З «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителя», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными законодательными и нормативными актами Республики Беларусь, и определяет порядок оказания оплаты ветеринарных услуг по диагностике, профилактике заболеваний и лечению животных при обращении владельцев и иных лиц, сопровождающих животных, в ветеринарную клинику ООО «Компаньон-Вет».

1. Для целей настоящего договора используются следующие основные термины: **Исполнитель**- Общество с ограниченной ответственностью «Компаньон-Вет», осуществляющее оказание ветеринарных услуг; **заказчик**- юридическое или физическое лицо, которое обращается за оказанием ветеринарных услуг пациенту (пациентам) и производит оплату ветеринарных услуг; осуществляющее оказание ветеринарных услуг **пациент**-животное, которому оказываются ветеринарные услуги
 2. Исполнитель осуществляет оказание ветеринарных услуг в ветеринарной клинике ООО «Компаньон-Вет», расположенной по адресу: г. Минск, ул. Долгобродская д. 43/1
 3. Заказчиками платных ветеринарных услуг, оказываемых ООО «Компаньон-Вет» являются юридические, физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.
 4. Оказание ветеринарных услуг исполнителем производится на платной основе, по ценам, указанным в прейскуранте, размещенном в ветеринарной клинике и на сайте клиники **vetminsk.by**.
 5. В целях рационального использования времени заказчиков и сотрудников исполнителя прием пациентов осуществляется по предварительной записи.
 6. В случае неосуществления заказчиком предварительной записи для оказания ветеринарных услуг. пациентам, врачебный прием осуществляется в порядке общей очереди.
 7. Вне очереди осуществляется прием и оказание ветеринарных услуг пациентам, требующим оказания экстренной помощи, порядок ее очередности определяет ветеринарный врач.
 8. При возникновении ситуации, связанной с опозданием заказчика с пациентом на приём к врачу или невозможностью посещения заказчиком клиники в назначенное по предварительной записи время, заказчик обязан предупредить об этом администратора любым доступным для него способом: по электронной почте, мессенджеры, очно или по контактными номерами телефона.
 9. В случае опоздания заказчика с пациентом, на прием к врачу, к назначенному по предварительной записи времени на 10 и более минут, администратор приглашает на прием к врачу очередного по предварительной записи или по общей очереди заказчика. Прием заказчика, опоздавшего и не предупредившего администратора о возможном опоздании, осуществляется в порядке общей очереди.
 10. При предоставлении Заказчиком результатов анализов, УЗИ и ЭКГ пациента, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), исполнитель не несет ответственности за установленный диагноз (или) назначенное лечение, в случае предоставления результатов анализов, УЗИ и ЭКГ, не соответствующих объективной клинической картине пациента, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью.
 11. Персонал исполнителя имеет право отказать в обслуживании:
 - заказчикам, находящимся в нетрезвом виде;
 - заказчикам, не выполняющим назначения врача:
 - заказчикам, не выполняющим рекомендации о посещении ветеринарного врача несовершеннолетним лицам
 - заказчикам, не имеющим средств для оплаты услуг;
 - заказчикам, проявляющим неуважение к персоналу клиники (в виде агрессии, нецензурной брани, нападения, вторжения в кабинет врача без приглашения администратора, диктующим врачу свои методы терапии и диагностики и др.)
- при предоставлении неполных, недостоверных и заведомо ложных данных о здоровье пациента
- при обнаружении противопоказаний, либо заведомо известной невозможности достичь результатов лечения
- заказчикам, отказывающимся выполнять назначения врача
- заказчикам, не выполняющим требования, указанные в пункте 12 настоящего договора;
- заказчикам, которые на момент обращения в ветеринарную клинику не оплатили задолженность за ранее оказанные животному ветеринарные услуги;

заказчикам, не выполняющим иные требования администрации и персонала;
заказчикам, производящим фото и видеосъемку, аудиозапись в помещениях ветеринарной клиники, а так же на прилегающей территории этого здания без разрешения администрации клиники

фото и видеосъемка в кабинетах может выполняться сотрудниками клиники с согласия заказчика.

12. Заказчики должны обеспечить безопасность присутствующих в клинике посетителей и персонала и предотвратить любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах. На момент обращения в ветеринарную клинику животные должны быть вакцинированы от бешенства и вирусных заболеваний

13. В обязанности персонала клиники не входит проведение фиксации и (или) участие в процессе фиксации животных для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур. При этом Заказчик должен внимательно выслушать выполнять все рекомендации врача по фиксации животного. Если животное невозможно зафиксировать, врач вправе предложить заказчику применение для животного седативных средств. Врач вправе отказать в оказании ветеринарных услуг в случае, если заказчик отказывается фиксировать свое животное для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур, а также в случае невозможности применения седативных средств, или в случае отказа заказчика от их применения пациенту.

14. Исполнитель не несет ответственности за травмы, полученные заказчиком от пациента заказчика при оказании в клинике ветеринарных услуг, в случае невыполнения или выполнения не в полном объеме заказчиком назначений и рекомендаций, сделанных ветеринарным врачом исполнителя, в случае отказа от проведения диагностических исследований, рекомендованных врачом исполнителя, в случае самостоятельного проведения заказчиком лечебных манипуляций, в случае наличия у пациента индивидуальных, аллергических реакций на применяемые лекарственные средства. Так же в случаях, если у пациента выявляются неизлечимые заболевания, не выявленные ранее.

15. Первичный приём — это первичное обращение к одному специалисту с новым или с уже имеющимся животным по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев. Первичный прием включает: осмотр животного врачом; сбор анамнестических данных, консультацию по состоянию животного; рекомендации по дополнительным исследованиям при их необходимости; предполагаемый диагноз (или несколько), варианты терапии; прогноз заболевания; назначение лечения и дополнительных диагностических процедур. Врач информирует владельца о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Прием пациента производится только в присутствии заказчика. Диагностические процедуры, инъекции и другие манипуляции могут проводиться без его присутствия. **Повторный приём** — это повторное обращение к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, приём является первичным. Оплата за первичный и повторный приемы дифференцирована и взимается согласно действующему прейскуранту цен. До постановки окончательного диагноза пациенту оказывается симптоматическое лечение. В некоторых случаях постановка диагноза может занимать большое количество времени.

16. В случае необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (УЗИ, ЭКГ рентгенографические, лабораторные, эндоскопические, инструментальные и другие) для постановки или подтверждения диагноза, либо для динамического наблюдения за изменением состояния организма пациента, врач, по желанию заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Заказчик, соглашаясь на их проведение, обязуется произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме в соответствии с утвержденным прейскурантом цен. Подтверждением согласия заказчика на проведение диагностических и лечебных процедур его пациенту является обращение к соответствующим специалистам ветеринарной клиники для проведения таких процедур пациенту. Если пациенту требуются специальные исследования, которые не проводятся в клинике, пациент может быть направлен в другую клинику.

17. Хирургическое лечение оказывается пациентам в плановом порядке и в порядке оказания экстренной ветеринарной помощи. Очередность проведения операций определяется внутренним распорядком исполнителя.

18. Перед проведением операции животное должно быть подготовлено согласно рекомендациям лечащего врача. До начала операции в обязательном порядке должны быть сданы анализы крови пациента, проведено эхокардиографическое исследование (ЭхоКГ) и выполнены другие назначения ветеринарного врача.

19. В установленных исполнителем случаях заказчик подписывает представленный ему документ, подтверждающий его согласие или отказ на проведение процедур пациенту по определенному исполнителем перечню.

20. Эвтаназия проводится только пациентам, проходящим лечение согласно назначениям врачебного персонала клиники «Компаньон». Эвтаназия проводится животным с диагнозом, несовместимым с жизнью, при котором невозможно терапевтическими и (или) хирургическими методами облегчить состояние больного животного.

Проведение эвтаназии животного осуществляется на основании подписанного заказчиком «Согласия на проведение эвтаназии»

21. Заказчик обязан произвести оплату за услуги до момента начала оказания услуг, если иной порядок оплаты не будет определен исполнителем. Все услуги, оказанные исполнителем, и использованные при оказании услуг препараты материалы, должны быть оплачены заказчиком в полном объеме, независимо от течения и исхода болезни пациента.

22. В случае неоплаты заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов, исполнитель вправе осуществить вызов сотрудников органов внутренних дел для применения к такому заказчику действующих в Республике Беларусь мер ответственности.

23. В соответствии со статьей 10.7. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях неоплата заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов влечет наложение штрафа в размере до пятидесяти базовых величин.

24. Если у заказчика возникли претензии к методам и качеству оказанных ветеринарных услуг, включая случаи летального исхода пациента, после того, как заказчик с пациентом покинули помещение ветеринарной клиники, исполнитель производит рассмотрение таких претензий только при условии, если пациенту, до момента обращения в ветеринарную клинику, была проведена процедура электронной идентификации микрочипом, и информация о микрочипе была внесена исполнителем в учетную документацию по регистрации приемов пациента. При этом заказчик должен обеспечить исполнителю возможность полной идентификации пациента.

25. Исполнитель несет ответственность перед заказчиком за виновные действия, умышленные действия и (или) бездействие работников только в доказанных случаях и возмещает ущерб в таких случаях, в сумме, не превышающей стоимость оплаченных заказчиком услуг.

26. Руководствуясь Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 № 433-З «Об основных административных процедур» и Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» исполнитель не предоставляет заказчиком и иным гражданам: выписки из учетной документации по регистрации приемов пациентов; материалы по видеонаблюдению и видеосъемке произведенные в клинике исполнителя.

27. Все произведенные ветеринарными врачами при приеме пациентов назначения препаратов (лекарственных, профилактических и других) с указанием дозировки, формы и методов их применения указываются в рекомендациях и назначениях, выданных заказчиком на руки.

28. Рекомендации и назначения ветеринарных врачей, а также результаты проведенных в клинике исполнителя лабораторных (анализов) и диагностических исследований выдаются на руки заказчиком только после полной оплаты всех оказанных услуг.

29. Фото и видеосъемка, аудиозапись, а также проведение опросов населения и маркетинговых мероприятий иного характера на территории клиники ООО «Компаньон-Вет» гражданами запрещена.

30. Исполнитель не несет ответственности за оставленные без личного присмотра заказчиками вещи на территории клиники.

31. Обращение заказчика за оказанием ветеринарных услуг, и (или) осуществление приема пациента врачом и средним ветеринарным персоналом исполнителя и (или) проведение пациенту инъекций, лечебных, диагностических, лабораторных исследований и иных процедур в ветеринарных клиниках «Компаньон» является подтверждением факта заключения заказчиком настоящего договора и его полного согласия с условиями настоящего договора.

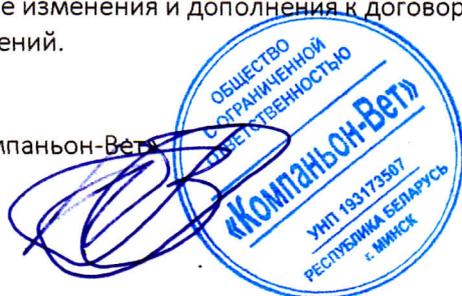
32. Заказчик дает согласие на хранение и обработку своих персональных данных, также на передачу этих данных в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь, либо в случаях, когда передача данных необходима для оказания услуги Заказчику.

33. Заказчик согласен получать информационные уведомления от исполнителя с использованием представленной им контактной информации.

34. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон. Любые изменения и дополнения к договору оформляются путем заключения сторонами дополнительных соглашений.

Директор ООО «Компаньон-Вет»

Воробьев Ю.Г.



ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Владелец животного сам принимает решение о лечении своего питомца и вправе отказаться от услуг клиники. Принимая решение лечиться в нашей клинике, он этим самым соглашается нижеперечисленными положениями.

1. Прием в клинике осуществляется только специалистами, имеющими право оказания ветеринарной помощи.
2. Выписки из истории болезни животных готовятся в течении 5 дней и выдаются регистратурой клиники.
3. В помещении клиники собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки – в переносках, мелкие животные, птицы, рептилии – в клетках или контейнерах.
4. Владельцы животных, находящиеся в состоянии в стадии алкогольного или наркотического опьянения, а также проявляющие неуважение к персоналу клиники, не обслуживаются.
5. Лица, не достигшие 18 лет, не допускаются в клинику с животными без сопровождения родителей.
6. Персонал клиники имеет право отказать в помощи агрессивным животным.
7. Фото, видеосъемка и аудиозапись в помещениях ветеринарной клиники запрещена, разрешена только после согласования с администрацией.

ПРАВИЛА ПРИЕМА

1. Прием врачами осуществляется по предварительной записи.
2. При обращении в клинику за ветеринарной помощью владельцу животного при себе необходимо иметь следующие документы: паспорт владельца животного, ветеринарный паспорт животного. Животные должны быть привиты от бешенства в сроки, установленные законодательством РБ
3. Вне очереди принимаются животные, которые нуждаются в экстренной ветеринарной помощи (кровотечение, заворот желудка, автотравмы, падение с высоты, роды, судороги, другие неотложные состояния, УЗИ по направлению врачей клиники после первичного приема).
4. Владельцы животных, записывающиеся на прием предварительно, принимаются врачом в назначенное время.
5. Владельцы животных, записавшиеся на прием предварительно и опоздавшие к назначенному времени, принимаются в порядке очереди.
6. При поступлении животного, которому требуется экстренное хирургическое вмешательство, в интересах спасения его жизни, оперируется вне очереди.
7. При первичном обращении в клинику врачом проводятся: осмотр, консультация, постановка предварительного диагноза, выдача рекомендаций , дальнейших процедур.
8. При повторном обращении к врачу по текущему заболеванию производится: осмотр, корректировка лечения.
9. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца животного.
10. При стационарном лечении процедуры могут осуществляться без участия владельца.
11. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственность за травмы, полученные владельцем от собственного животного.
12. Невыполнение владельцем животных назначений лечащего врача влечет в дальнейшем отказ в оказании ветеринарной помощи.
13. При посещении ветеринарной клиники по причине другого заболевания, с другим животным или у другого специалиста, прием является первичным.
14. Если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач с согласия владельца вправе седировать животное. Отказ владельца от седации влечет отказ владельца оказания ветеринарных услуг животному.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в прейскуранте.
2. При обращении в клинику владельцем животного оплачивается стоимость каждого приема пациента (первичного, повторного и т.д.).
3. Лечение и диагностические процедуры, а также препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту.
4. Владелец животного вправе просить лечащего врача предварительно составить приблизительную смету предстоящих расходов.

ЛАБОРАТОРНАЯ ДИАГНОСТИКА

1. Лабораторная диагностика проводится только после полной оплаты стоимости данных услуг.
2. Количество мочи для анализа должно быть не менее 5мл, меньшее количество не принимается в связи с искажением результатов. Анализы мочи принимаются только свежими, не более 2 часов после сбора. Моча должна быть собрана в стерильный контейнер для анализов.
3. Общий анализ крови, биохимический анализ крови, анализ крови на гормоны берется только после 6-12 часовой голодной диеты.
4. Анализы крови и мочи принимаются каждый день, кроме воскресенья, до 13.00.
5. Все анализы мочи и крови готовятся в течении 1-3 суток, выдаются после 20.00. Результат анализов на ПЦР готовится в течение 7-10 дней.
6. Все результаты анализов владельцы получают у лечащего врача. Консультации по телефону даются только после согласования с лечащим врачом.

ХИРУРГИЧЕСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО

1. Животные перед операцией должны быть подготовлены согласно рекомендациям, которые были даны лечащим врачом.
2. Перед проведением хирургического вмешательства владелец животного обязан подписать документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.
3. Перед любым оперативным вмешательством рекомендовано: провести ЭхоКГ, сдать необходимые анализы крови. обеспечить животному голодную диету в течении 4-12 часов перед операцией по согласованию с анестезиологом. Владелец вправе отказаться в письменном виде от обследования.
4. Эвтаназия проводится только пациентом ветеринарной клиники «Компаньон» по медицинским показаниям, и на основании письменного заявления владельца животного. Врач вправе отказать в проведении этой процедуры при потенциально излечимом заболевании.