

ДОГОВОР № _____

оказания платных ветеринарных услуг

г.Екатеринбург

Дата _____

Общество с ограниченной ответственностью «Ветеринарная клиника «Ветдоктор», именуемое в дальнейшем «Клиника», в лице администратора _____, действующего на основании доверенности № _____ от " " _____ 202_года, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем «Клиент», являющийся владельцем животного, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В период действия настоящего Договора, Клиника, по поручению Клиента, принимает на себя обязательства оказывать животному (вид: _____, порода: _____ пол: _____, возраст: _____, кличка: _____) ветеринарные услуги, а Клиент обязуется оплатить оказанные животному ветеринарные услуги.

1.2. Подписанием настоящего Договора Клиент подтверждает, что ознакомлен с перечнем оказываемых Клиникой услуг, их стоимостью, а также с Правилами обслуживания клиентов (Приложение № 1).

1.3. Ветеринарные услуги оказываются Клиникой только после подписания Клиентом настоящего Договора. В случае госпитализации животного в специализированный стационар Клиники, с целью проведения оперативного вмешательства, либо анестезиологических процедур, а также в иных случаях, определяемых Клиникой самостоятельно, Клиент обязуется подписать Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью настоящего Договора, либо отказ от дальнейшего лечения животного.

1.4. В случае отказа Клиента от подписания документов, указанных в п. 1.3. настоящего Договора, ветеринарные услуги Клиникой не оказываются, либо оказание ветеринарных услуг прекращается. Для удостоверения факта отказа Клиента от подписания указанных документов Клиникой может быть составлен соответствующий односторонний акт.

1.5. В экстренных случаях, когда Клиент не имеет возможности лично присутствовать в месте оказания ветеринарных услуг, а их оказание в интересах животного требуется незамедлительно, - Клиника извещает об этом Клиента по телефону или факсом, номера которых указаны в тексте настоящего Договора либо Информированном согласии. По телефону или факсом Клиника информирует Клиента о целях и методах дополнительных манипуляций, оговаривая возможные последствия, после чего Клиент либо даёт согласие на проведение дальнейшего лечения, либо отказывается от него. В зависимости от способа уведомления Клиента, согласие или отказ Клиента должны быть совершены в аналогичной форме.

1.6. В случаях, когда Клинике по каким-либо причинам не удаётся уведомить Клиента о необходимости проведения дополнительных ветеринарных манипуляций по телефону (факсу) (Клиент не отвечает; телефон Клиента не доступен; дополнительное вмешательство требуется настолько оперативно, что Клиника, действуя исключительно в интересах животного, незамедлительно его осуществляет), - Клиника вправе самостоятельно, без согласия Клиента, провести необходимые ветеринарные процедуры, а Клиент обязуется их оплатить.

1.7. Настоящим Клиент даёт своё согласие на осуществление записи телефонных разговоров, а также на фото и видео фиксацию процесса оказания ветеринарных услуг животному.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Клиника обязуется:

2.1.1. Добросовестно и качественно оказывать ветеринарные услуги, действуя исключительно в интересах животного. Объективным критерием качества оказанных услуг является соответствие назначенного лечения симптоматическому комплексу или диагнозу.

2.1.2. Проинформировать Клиента о сути и целях ветеринарных услуг, которые будут оказываться животному, их достоинствах и возможных осложнениях, альтернативах и рисках (за исключением ситуации, описанной в п. 1.6. настоящего Договора).

2.2. Клиент обязуется:

2.2.1. Информировать врача до оказания ветеринарных услуг о перенесенных животным заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

2.2.2. Своевременно и полностью оплатить лечение животного в соответствии с п. 3 настоящего Договора.

2.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и приём всех назначенных животному процедур.

2.2.4. Своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья животного.

2.2.5. Соблюдать Правила обслуживания клиентов (Приложение №1 к настоящему Договору).

2.2.6. В случае необходимости стационарного лечения, хирургических вмешательств, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций подписать Информированное согласие.

2.2.7. В случае отказа подписать Информированное согласие Владелец Пациента обязан подписать Отказ от дальнейшего лечения.

2.2.8. В случае отказа Клиента подписать Информированное согласие и/или Отказ от дальнейшего лечения, Клиника оставляет за собой право расценивать это как согласие на все дальнейшие лечебные мероприятия экстренно необходимые животному для стабилизации его состояния и на оплату всех оказанных животному услуг.

2.2.9. Произвести возмещение убытков за ущерб, причиненный им самим или животным любому виду имущества Клиники (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) или другим посетителям Клиники (Владельцам животного и/или животному).

2.2.10. Своевременно информировать Клинику об изменении своего адреса места жительства, телефона, факса.

2.2.11. По просьбе специалистов Клиники производить фиксацию животного во время оказания ветеринарных услуг.

2.3. Клиника имеет право:

2.3.1. Назначать специалистов, оказывающих ветеринарную услугу, проводить необходимые консультации, в ходе которых решать вопрос об объёме обследования, выборе метода лечения, привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц, сторонние организации и сторонних специалистов. Клиника оставляет за собой право выбора наиболее опытного и квалифицированного консультанта.

2.3.2. Отказать в оказании платной ветеринарной услуги в случае:

2.3.2.1. Любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях.

2.3.2.2. Заведомо известной невозможности достичь результатов лечения.

2.3.2.3. Неоплаты лечения.

- 2.3.2.4. При предоставлении Клинике Клиентом неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного.
- 2.3.2.5. Отказа Клиента сообщить необходимую информацию.
- 2.3.2.6. При агрессивном поведении Клиента (агрессивное поведение - оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала Клиники или посетителей Клиники).
- 2.3.2.7. При невозможности оказания услуг ввиду агрессивного поведения животного и при отсутствии возможности введения успокаивающего препарата животному.
- 2.3.2.8. Невыполнения Клиентом предписаний и требований врача, Правил обслуживания без возврата Клиенту оплаченной суммы.
- 2.3.2.9. При наличии других оснований на усмотрение Клиники, не противоречащих законодательству РФ.
- 2.3.3. В случае возникновения у животного неотложных состояний самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания ветеринарной помощи, не согласованной с Клиентом ранее и не оговоренной в Информированном согласии.

2.4. Клиент имеет право:

- 2.4.1. Получать информацию о сути заболевания, возможных исходах лечения и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать или возникать в процессе проведения лечения, операции или иных процедур.
- 2.4.2. Получать информацию о ходе лечения и о характере проводимых процедур, их важности, значимости, степени необходимости и возможных альтернативах.
- 2.4.3. Требовать проведения по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов с условием оплаты им всех расходов.
- 2.4.4. Требовать безвозмездного устранения недостатков или уменьшения цены в случае ненадлежащего оказания ветеринарных услуг, которое определяется в установленном порядке.
- 2.4.5. Отказаться от получения ветеринарной услуги с получением оплаченной суммы за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой по оказанию услуги.
- 2.4.6. Прервать курс лечения по собственному желанию в любое время, за исключением момента введения препарата, обеспечивающего наркотический сон и до полного пробуждения животного. Если осознанное желание прервать курс возникает в обозначенный момент времени, Клиника вправе отказать в его реализации до того времени, как состояние животного не станет абсолютно безопасным для его жизни. Прерывая курс лечения, Клиент подписывает Отказ от дальнейшего лечения, соглашаясь на полное и безоговорочное несение дальнейшей ответственности за жизнь и здоровье животного.

3. ОПЛАТА УСЛУГ

- 3.1. Общая стоимость оказанных Клиникой ветеринарных услуг и задействованных в лечении животного лекарственных препаратов, а также расходных материалов определяется в соответствии с действующим прейскурантом и перечнем услуг, согласовывается сторонами и отражается в счетах.
- 3.2. Оплата стационарного лечения, хирургических вмешательств, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций осуществляется путем внесения 100 % авансового платежа на лицевой счет пациента, указанного в Информированном согласии.
- 3.3. Оплата услуг, кроме перечисленных в пункте 3.2., осуществляется сразу после оказания ветеринарных и других услуг на основании счета, выставляемого Клиникой. Оплата осуществляется наличными в кассу Клиники, банковской картой или безналичным перечислением на расчетный счет Клиники.

3.4. Оплата ветеринарных услуг Клиентом не зависит от достижения/не достижения желаемых результатов лечения или проведения процедуры.

3.5. Возврат неиспользованных денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента.

3.6. В случае нарушения Клиентом сроков оплаты, Клиника вправе потребовать от Клиента уплаты неустойки, в размере 0,2 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить и которые делают невозможным выполнение ранее взятых на себя обязательств по настоящему Договору.

4.3. При необходимости проведения профилактической прививки (вакцинации) животного, Клиника не несет ответственность за аллергическую реакцию животного на вакцину.

4.4. При поступлении животного в крайне тяжелом состоянии Клиника не несёт ответственности за жизнь животного и исход заболевания.

4.5. В случае гибели животного, обязанности и расходы по утилизации останков несёт Клиент. В случае если утилизация останков животного осуществляется силами сторонней специализированной организации, привлекаемой Клиникой, и за счёт средств последней, Клиент обязуется компенсировать Клинике произведённые ей расходы в полном объёме.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Претензии и споры, возникшие между Клиникой и Клиентом, разрешаются по соглашению сторон или в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

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

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий договор заключен на неопределенный срок и может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон в соответствии с действующим российским законодательством, при этом Клиент обязуется оплатить стоимость фактически оказанных Клиникой ветеринарных услуг.

6.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, вступает в силу и становится обязательным для исполнения с момента его подписания обеими Сторонами.

6.3. Исполнение обязательств по настоящему договору Клиент также доверяет следующим

Доверенным лицам:

ФИО: _____ Тел. _____

ФИО: _____ Тел. _____

ФИО: _____ Тел. _____

6.3. Для исполнения обязательств по настоящему Договору, Доверенному лицу необходимо иметь при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

6.4. Согласие на обработку персональных данных и получение информационных уведомлений по сетям электросвязи.

6.4.1. Сведения о субъекте персональных данных

Владелец животного: _____ Дата, месяц, год рождения _____

Место рождения _____

проживающий по адресу: _____

телефон моб : _____ адрес электр. почты _____

Паспорт:

серия _____ номер _____, выдан _____

6.4.2. Наименование оператора, получающего согласие субъекта персональных данных: Общество с ограниченной ответственностью «Ветеринарная клиника «Ветдоктор».

6.4.3. Цель использования персональных данных: заключение и исполнение настоящего Договора.

6.4.4. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных: фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных, дата рождения, адрес места жительства, домашний телефонный номер, мобильный телефонный номер, адрес электронной почты, паспортные данные (серия, номер, кем, когда выдан).

6.4.5. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных: сбор, ввод и обработка персональных данных в электронную карту Клиента в программе «E-note» и сопутствующих приложениях и базах данных.

6.4.6. Оператор ООО «ВК «Ветдоктор» обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено Федеральным законом.

6.4.7. Срок, в течение которого действует согласие – до истечения срока действия настоящего Договора.

6.4.8. Порядок отзыва согласия – субъект персональных данных вправе в любое время отозвать согласие, обратившись к оператору с соответствующим заявлением, изложенным в письменной форме.

6.4.9. Подпись субъекта персональных данных.

Я, (ФИО) _____,

предоставляю Клинике согласие на обработку своих персональных данных, указанных в данном Договоре с использованием и без использования средств автоматизации в целях заключения и исполнения настоящего договора

(подпись субъекта персональных данных) _____

предоставляю Клинике согласие получать информационные уведомления от Клиники по телефонному номеру и адресу электронной почты, указанным в Договоре

(подпись субъекта персональных данных) _____

6.4.10. Я (ФИО) _____,

подтверждаю достоверность, передаваемых мною Клинике персональных данных

(подпись субъекта персональных данных) _____

7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

| Клиника: | Клиент: |
|---|---|
| <p>ООО «ВК «Ветдоктор» Адрес: 620034, г. Екатеринбург, ул. Бебеля, д. 17 ОГРН: 1046602649752 ИНН/КПП: 6658185633/665801001 р/с 40702810616000038191 Уральский банк Сбербанка России к/с: 30101810500000000674, БИК: 046577674</p> <p>тел. +7(343)381-87-87</p> <p>По доверенности _____ / _____</p> | <p>ФИО _____</p> <p>Адрес: _____ _____</p> <p>Тел: _____</p> <p>_____ / _____</p> |

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

- 1) Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных правил обслуживания клиента, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
- 2) Все ветеринарные услуги платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.
- 3) Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы.
- 4) Пациенты принимаются в порядке общей очереди, после заключения «Договора оказания ветеринарных услуг». Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи на плановые операции и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.
- 5) В случае поступления экстренного пациента, он принимается вне очереди в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящейся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время.
- 6) Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
- 7) Владельцы должны 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.
- 8) Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала клиники. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, владельцу предлагается осуществить осмотр животного под седацией. В случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.
- 9) В случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а также при несоблюдении режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
- 10) При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает в себя осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту.
- 11) При обращении в клинику владельца с двумя и более животными прием и диагностические манипуляции оплачиваются за каждого отдельного пациента.
- 12) При обращении в клинику владельца животного с новой патологией проводится первичный прием, независимо от количества посещений ранее. Также первичный прием проводится при отсутствии осмотра данного животного более 6-12 месяцев с последнего визита.
- 13) Прием узкопрофильных специалистов также считается первичным, при получении консультации данного доктора впервые.
- 14) При повторных визитах в клинику оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно-диагностический манипуляции и препараты оплачиваются дополнительно согласно прейскуранту.
- 15) При поступлении в клинику животных по направлению, требующих инвазивных манипуляций, манипуляций под анестезией или манипуляций, имеющих потенциальные риски для жизни или прогноза, предварительно необходим первичный прием доктора клиники для оценки

- необходимости данной манипуляции, выбора наилучшей тактики диагностики, лечения и ведения пациента, а также оценке рисков для животного.
- 16) 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.). Многие анализы и исследования 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. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике, животное может быть перенаправлено в другую клинику.
 - 17) Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции животных записывает врач или регистратор по назначению врача. Пациентам перед операцией требуется тщательное обследование для выявления скрытых патологий, а также животным с высокой степенью анестезиологического риска и при наличии хронических заболеваний. Животные перед операцией должны быть голодными и хорошо выгулянными в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Врач готовит животных к операции в порядке, продиктованном интересами здоровья больных. Очередность операций определяется внутренним распорядком.
 - 18) Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.
 - 19) При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Соглашаясь на проведение этих процедур, владелец гарантирует оплату их стоимости в этот же день.
 - 20) Все животные, поступающие на социальные операции (кастрация, стерилизация), должны быть вакцинированы
 - 21) Все оперативные вмешательства проводятся в условиях стерильной операционной с соблюдением правил асептики и антисептики.
 - 22) По морально-этическим соображениям в клинике не выполняются операции по купированию ушей, хвостов, удалению когтевых фаланг, исправления прикусов, опускание семенников в мошонку при крипторхизме и т.д. (если это не влияет на качество жизни животного), прерывание беременности. Не выполняется медикаментозное влияние на течение полового цикла (абортирование плодов) у здоровых животных, при отсутствующих на это показаниях.
 - 23) В клинике не выполняются процедуры (инфузии, инъекции и т.д.) по назначению докторов других клиник. А также препаратами и вакцинами принесенными владельцами.
 - 24) Перед любыми манипуляциями, требующими анестезии, настоятельно рекомендуется предоперационное обследование (УЗИ сердца, общий, биохимический анализы крови и другие исследования, которые сочтет необходимыми лечащий доктор) с целью снижения анестезиологического риска.
 - 25) При помещении животного на стационарное лечение доктор обязан получить информацию о проведении вакцинации, обработок от эндо- и эктопаразитов. Провести дополнительное обследование на инфекционные заболевания (ИФА на парвовирусный энтерит/ панлейкопению и т.д.), общий анализ крови. А также все другие диагностические исследования согласно предварительному диагнозу.
 - 26) При помещении животного в стационар не принимаются личные вещи владельца (подстилки, пледы, подушки, одеяла, поводки, миски, игрушки и т.д.).
 - 27) Во избежание заноса и распространения инфекционных и инвазионных заболеваний в условиях клиники, не вакцинированным животным, после стабилизации состояния/при выписке, вводиться вакцина против инфекционных заболеваний и проводится обработка от экто- и эндопаразитов.
 - 28) Выгул животных осуществляется строго по указанному маршруту, минуя детские площадки и придомовые территории. Экскременты животных собираются и выбрасываются в мусорные баки.
 - 29) Лечебный персонал обязан пропагандировать регулярную защиту у животных от инфекционных и инвазионных заболеваний (ежегодная вакцинация, регулярные противопаразитарные обработки)

- 30) Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
- 31) Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости.
- 32) Полная выписка из истории болезни относится к платным услугам, готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.
- 33) Эвтаназия в клинике проводится исключительно по медицинским показаниям. В эвтаназии здорового животного врач вправе отказать.
- 34) Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике не регламентировано, поэтому нужно располагать им. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без владельца.
- 35) Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.
- 36) При любом приеме животного владелец должен иметь при себе ветеринарный паспорт животного, в котором указаны проведенные вакцинации.
- 37) На основании законодательства РФ ветеринарный врач имеет полное право отказать владельцу животного в оказании ветеринарных услуг.
- Основаниями для отказа в предоставлении ветеринарных услуг являются следующие ситуации:
- нахождение владельца животного в нетрезвом/наркотическом состоянии
 - угрозы или оскорбления в отношении персонала клиники
 - систематическое нарушение или неисполнение указаний/рекомендаций лечащего врача
 - отказ от оплаты ветеринарных услуг, оказанных ранее
 - несовершеннолетие представителя владельца животного
 - агрессивное поведение и неспособность хозяев контролировать своего питомца
 - отсутствие сведений о прививках против бешенства
- 38) При поступлении в клинику животного с подозрением на заражение вирусом бешенства или любым другим особо опасным для человека инфекционным заболеванием, а также при поступлении диких животных врач обязан действовать в соответствии с Ветеринарным законодательством. Кусанные животные без прививок по бешенству к ветеринарному осмотру не допускаются, перенаправляются в государственный ветеринарный надзор.

С Правилами ознакомлен (а):

Владелец животного _____

Подпись _____