

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР»

### 1. Термины и определения,

используемые при оказании ветеринарных услуг на основании договора

«Договор» — договор, заключенный между Исполнителем и Потребителем и регулирующий их отношения при оказании ветеринарных услуг Исполнителем в отношении животного Потребителя.

«Исполнитель» («Клиника») — Общество с ограниченной ответственностью «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР», ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР».

«Потребитель»/«Владелец Пациента» — лицо, заказывающее (приобретающее) ветеринарные услуги на основании Договора в отношении принадлежащего ему животного (Пациента).

Для целей оказания ветеринарных услуг в Клинике, Потребителем является фактический владелец Пациента, в том числе обратившийся в Клинику за ветеринарными услугами в отношении бездомного/безнадзорного животного.

«Пациент» — животное Потребителя, в отношении которого оказываются ветеринарные услуги в соответствии с Договором.

«Услуги» — ветеринарные услуги, оказываемые на возмездной основе за счет средств Потребителя и указанные в Прейскуранте ветеринарных услуг и цен на них, действующих в ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР».

«Место оказания услуг» — адрес места оказания услуг, указанный в Договоре или в любом приложении к нему.

«Стороны» — Исполнитель и Потребитель.

«Смета» — неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о конкретном перечне (наименовании и количестве), стоимости ветеринарных услуг, оказываемых в соответствии с Договором.

«Существенное превышение Сметы» — превышение ранее согласованной стоимости ветеринарных услуг (дополнительных расходов, материалов, препаратов, услуг третьих лиц и т.п.) более чем на 15%.

«Неотложное состояние Пациента» — совокупность симптомов (клинических признаков), свидетельствующих об угрозе жизни животного и требующих проведения безотлагательных (экстренных) мер по диагностике и лечению.

«Обращение за ветеринарной услугой» — запрос/просьба Потребителя, адресованная Исполнителю об оказании ветеринарной помощи животному Потребителя и фиксируемая в документообороте Клиники.

«Виды обращений за ветеринарной услугой» — первичный прием, проф. обработка, консультация, повторный осмотр, лабораторное исследование.

«Ветеринарное вмешательство» — выполняемые ветеринарным работником необходимые обследования и/или манипуляции по отношению к Пациенту, затрагивающие физическое состояние животного и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, а также искусственное прерывание беременности, стерилизация, кастрация.

«Профилактика» — комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья животного и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также выявление факторов, направленное на устранение вредного влияния на здоровье животного.

«Диагностика» — комплекс ветеринарных вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Владельца Пациента, данных анамнеза животного и его осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

«Лечение» — комплекс ветеринарных вмешательств, выполняемых по назначению ветеринарного работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний, либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья.

«Реанимационные мероприятия» — комплекс ветеринарных вмешательств, направленных на восстановление жизненно важных функций, в том числе искусственное поддержание функций дыхания и кровообращения животного.

## 2. Общие положения

2.1. При оказании услуг Исполнитель руководствуется следующими нормативными актами:

- Закон РФ от 14 мая 1993 г. № 4979-1 «О ветеринарии», далее — «Закон о ветеринарии».
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», далее — «Закон о защите прав потребителей» (в случае, если Потребитель является гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).
- Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 №898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг», далее — Правила оказания ветеринарных услуг.
- Постановление Правительства Москвы от 08.02.1994 № 101.

2.2. Исполнитель оказывает:

- амбулаторные ветеринарные услуги
- ветеринарные услуги с возможностью стационарного содержания животных (в том числе, более одних суток).

2.3. При обращении в клинику за ветеринарной помощью Владелец животного при себе должен иметь следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность Потребителя
- ветеринарный паспорт животного
- регистрационное удостоверение для собаки.

2.4. Потребитель также должен (по просьбе сотрудника Клиники) предоставить документы, подтверждающие право собственности в отношении животного, в интересах которого он обратился в Клинику (к примеру, метрику, родословную и т.п.).

До момента предоставления Потребителем Исполнителю документов, подтверждающих право собственности в отношении животного, либо документов, подтверждающих отказ собственника животного от права собственности на него, Пациент признается безнадзорным животным, в соответствии с п.3 ст.230 Гражданского кодекса РФ, находящимся на содержании Потребителя.

Обратившись за ветеринарной услугой и подписав (заключив) Договор, Владелец животного (вне зависимости от наличия/отсутствия правоустанавливающих документов на животное) заверяет о надлежащем исполнении им обязательств по оплате всех услуг, оказываемых Исполнителем в отношении Пациента.

2.5. Услуги могут быть оказаны:

- в рамках подписанного Сторонами Договора оказания ветеринарных услуг, в том числе при прохождении курса лечения;

- разово (при единовременном обращении за услугой) без заключения Договора в форме отдельного документа. В таком случае, отношения сторон регулируются настоящими Правилами и факт заключения Договора подтверждается чеком/квитанцией.

Исполнитель вправе по своему усмотрению привлекать к оказанию услуг по Договору иные организации (третьи лица), но с согласия Потребителя и за его счет.

2.6. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону.

В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг. Если животное находится в неотложном состоянии, но связь с совершеннолетним владельцем невозможна, животному будет оказана первая необходимая помощь без согласования.

Все дальнейшие ветеринарные вмешательства проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного.

2.7. Все ветеринарные услуги (расходные материалы, услуги третьих лиц и препараты) — платные.

Цена указывается в Прейскуранте Клиники. Владелец животного должен оплатить оказанные клиникой услуги, а также другие расходные материалы, препараты и услуги третьих лиц в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания (результата ветеринарного вмешательства).

Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и, соответственно, стоимости ветеринарных услуг. Подписав Договор, Потребитель подтверждает, что ознакомлен с указанными рисками и принимает их.

2.8. Перечень (наименование и количество) услуг, оказываемых в отношении Пациента по Договору, а также цена и стоимость услуг указываются Сторонами в Смете. В Смете также указывается цена и стоимость дополнительных расходов, услуг третьих лиц, материалов, препаратов и т.п.

Смета составляется после первичного приема (осмотра) Пациента, когда Ветеринарный врач определяет предполагаемые диагностические, профилактические и/или лечебные ветеринарные вмешательства.

Составление такой Сметы является обязательным по требованию Потребителя или Исполнителя, либо если это будет предусматриваться Договором оказания ветеринарных услуг. Предоставление Сметы Потребителю по его требованию является обязательным.

После составления и согласования Сметы к Договору Потребитель оплачивает полную стоимость услуг, указанных в Смете, до их оказания Пациенту.

Иной порядок оплаты отдельных видов ветеринарных услуг (вмешательств) может быть определен и конкретизирован Сторонами в Договоре.

Оплата услуг осуществляется в рублях РФ и может производиться следующими способами:

- безналичным платежом путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- наличными денежными средствами путем внесения в кассу Исполнителя;
- через платежные терминалы, установленные в местах оказания услуг Исполнителя.

В случае разового обращения за Услугой без заключения договора в форме отдельного документа, Потребитель оплачивает Услугу предварительно, до ее оказания на основании чека/квитанции/счета.

2.9. Смета является неотъемлемой частью Договора.

Смета к Договору является приблизительной. Если в процессе проведения профилактических мероприятий, диагностики или лечения Пациента возникла необходимость осуществления дополнительных (ранее непредусмотренных) ветеринарных вмешательств (дополнительных ветеринарных услуг), влекущих существенное превышение Сметы, Исполнитель обязан своевременно предупредить об этом Потребителя и согласовать оказание Пациенту дополнительных ветеринарных услуг.

Оказание дополнительных ветеринарных услуг, если в них возникла необходимость, не требует предварительного согласия Потребителя, если их стоимость не превышает 15% от ранее согласованной Сметы, при условии, что иная сумма, на которую может быть превышена Смета, не указана в ней самой.

Равным образом не требуется предварительного согласия Потребителя, если по каким-либо причинам возникло превышение Сметы, но оно не является существенным.

Если согласие на превышение Сметы и/или на оказание дополнительных ветеринарных услуг необходимо, Потребитель выражает его любым из перечисленных способов:

- Путем подписания новой Сметы, в частности путем подписания нового Информационного согласия по форме, утвержденной в Договоре оказания ветеринарных услуг.
- По телефону, при этом Потребитель уведомлен и дает свое согласие на запись и хранение телефонных переговоров с ним.
- Путем проставления (нажатия) «клика» («кнопки», «флажка» и т.п.) в соответствующем поле в личном кабинете Потребителя на официальном сайте Клиники.
- Путем положительного ответа на СМС-сообщение или иное сообщение, направляемое посредством разного рода компьютерных программ и приложений, положительного ответа на сообщение по электронной почте, указанной Потребителем.

Все перечисленные способы согласования дополнительных ветеринарных услуг имеют равную юридическую силу и признаются надлежащими.

2.10. Необходимость получения согласия на превышение Сметы не требуется, если проведение дополнительного и незапланированного ветеринарного вмешательства обусловлено экстренной необходимостью спасения жизни Пациента, в том числе реанимационными мероприятиями, в процессе оказания согласованных в Договоре услуг и Владелец животного заранее выразил со-

гласие на спасение жизни Пациента, включая случаи, когда возможность связаться с Потребителем и получить такое согласие отсутствовала.

В этом случае Потребитель заранее не уведомляется о таких дополнительных услугах (направленных на спасение жизни Пациента), они не согласовываются, тем более если процедура согласования может повлечь за собой необратимые и негативные последствия для жизни и здоровья Пациента. Подписав (заключив) Договор, Владелец животного обязуется безусловно оплатить такие дополнительные экстренные ветеринарные услуги, необходимые для спасения жизни и здоровья Пациента.

Указанное выше экстренное ветеринарное вмешательство подлежит оплате Потребителем и в том случае, если оно не принесло желаемого результата.

2.11 Дополнительные ветеринарные услуги, если в их оказании возникла необходимость, могут быть оплачены как до, так и после их оказания.

Дополнительные ветеринарные услуги, подлежащие обязательному согласованию с Потребителем, оплачиваются после такого согласования (согласования изменения Сметы) до их оказания Пациенту.

Дополнительные ветеринарные услуги, в обязательном согласовании которых отсутствует необходимость (в частности, изменение Сметы без получения согласия), подлежат оплате после их фактического оказания.

Аналогичным образом подлежат оплате ветеринарные услуги, если последующее увеличение Сметы возникло не за счет оказания дополнительных ветеринарных вмешательств, а по иным причинам, в том числе, вследствие изменения стоимости используемых при оказании услуг, медикаментов, препаратов и иных средств.

2.12. Обращение Потребителя за новой услугой (в частности, с новой патологией) требует заключения нового самостоятельного Договора и, соответственно, согласования новой Сметы.

Корректировка лечения, включая оказание дополнительных ветеринарных услуг, не является новой услугой, и не требует заключения нового Договора. Внесение изменений в ранее согласованную Смету, ее корректировка и/или переоформление на основании полученного согласия Потребителя (если таковое необходимо) об изменении Сметы не является обязательным и осуществляется по усмотрению Сторон.

2.13. При обращении в Клинику Владельца с двумя и более животными ветеринарные услуги оплачиваются за каждого отдельного Пациента.

2.14. Документы, оформляемые в ходе оказания услуг, являются неотъемлемой частью Договора оказания платных ветеринарных услуг, заключаемого Потребителем, в части определения вида и наименования услуг и их объема, целей их оказания, стоимости услуг.

2.15. Выписка из истории болезни животного (далее также — Пациента) готовится в течение 10 (десяти) дней по письменному заявлению Владельца на имя главного врача Клиники.

2.16. Рентгенограммы и результаты ЭКГ выдаются в виде копий. Заключение компьютерной томографии выдается в виде описания и серии послойных снимков.

2.17. Все манипуляции, обследования и инъекции (в том числе и инъекции по назначениям ветеринарных врачей из других ветеринарных клиник/объектов ветеринарной деятельности) проводятся в Клинике. При этом Клиника перед проведением указанных в настоящем пункте ветеринарных вмешательств вправе провести свое клиническое обследование Пациента, в частности, назначить повторные исследования, если Потребитель предоставил при обращении в Клинику результаты анализов и исследований иных сторонних ветеринарных учреждений.

При предоставлении Потребителем анализов и исследований (обследований), сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), Исполнитель, не воспользовавшийся правом провести повторные исследования (обследования, анализы), исходит из их добросовестности и не несёт ответственность в случае предоставления результатов анализов, исследований (обследований), не соответствующих реальной картине (истории) болезни, а также за возможные последствия такой ситуации, если только сторонние ветеринарные учреждения не были привлечены по инициативе Исполнителя.

2.18. Услуги могут быть оказаны как по месту нахождения Клиники, так и в иных местах по согласованию с Клиникой (выезд по месту нахождения животного).

2.19. Услуги оказываются в часы работы, установленные Клиникой.

2.20. Прием врачами клиники осуществляется в порядке, определенном ст. 4 настоящих Правил.

2.21. Посещение животных в стационаре категорически запрещено.

2.22. Владелец животного самостоятельно принимает решение о лечении своего животного и вправе отказаться от услуг Клиники.

Информационный отказ Владельца животного от ветеринарной помощи оформляется по форме в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам.

2.23. Владелец животного после обращения в Клинику вправе самостоятельно принять решение об обращении за оказанием ветеринарных услуг в иное (стороннее) ветеринарное лечебное учреждение. В этой связи Владелец животного может изъять Пациента из стационара, если животное в нем находится, в любое время, за исключением момента введения препарата, обеспечивающего наркотический сон Пациента и до его полного пробуждения.

Если осознанное желание Потребителя изъять Пациента из стационара возникает в обозначенный выше момент времени, то Исполнитель вправе отказать в его реализации, пока состояние Пациента не станет безопасным для его жизни.

Информационное заявление Владельца животного на изъятие животного из стационара оформляется по форме в соответствии с Приложением № 2 к настоящим Правилам.



2.24. Если Владелец животного принимает решение о досрочном прекращении лечения, Клиника не несёт ответственности за качество и добросовестность исполнения рекомендаций, а также за исход лечения в дальнейшем.

Аналогичным образом Клиника не несет ответственности в случае принятия Владельцем животного добровольного решения об изъятии Пациента из стационара.

2.25. Подписанием (заключением) Договора с Клиникой Потребитель подтверждает свое уведомление о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (ветеринарного работника, предоставляющего платную ветеринарную услугу, в том числе назначенного режима лечения), может снизить качество предоставляемой платной ветеринарной услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента вплоть до летального исхода.

2.26. Спорные ситуации и разногласия разрешаются Сторонами в первую очередь в претензионном порядке. Претензия рассматривается Стороной в течение 30 (тридцати) дней с даты ее получения, кроме случаев, когда иной срок установлен законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В случае невозможности урегулирования спора в претензионном порядке, спор подлежит разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.

2.27. При поступлении в клинику животного с подозрением на заражение вирусом бешенства или любым другим опасным инфекционным заболеванием, а также при поступлении диких животных, ветеринарный работник обязан действовать в соответствии с ветеринарным законодательством. Укушенные пациенты без вакцинации против бешенства к ветеринарному осмотру не допускаются.

В частности, Клиника вправе отказать в предоставлении ветеринарной услуги, если у животного есть подозрения на заражение вирусом бешенства или любым другим опасным инфекционным заболеванием и для оказания ветеринарной услуги такого рода пациентам требуется особый статус или специальное разрешение (лицензия и т.п.), которое у Клиники отсутствует.

В случае выявления у животных признаков заразных (инфекционных) болезней, Владельцу животного может быть предложено поместить Пациента в карантин и сделать ему необходимую вакцинацию.

Согласие на помещение животного в карантин дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

В случае отказа Владельца животного, имеющего признаки заразного (инфекционного) заболевания, от вакцинации Пациента и/или помещения его в карантин, Клиника вправе отказать в предоставлении ветеринарных услуг.

2.28. Эвтаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям (в частности, прекращение непереносимых физических страданий нежизнеспособных животных при наличии достоверно установленных специалистом в области ветеринарии тяжелого неизлечимого заболевания животного или неизлечимых последствий острой травмы, несовместимых с жизнью



животного) и только после волеизъявления (согласия) Владельца. Ветеринарный работник вправе отказать в проведении эвтаназии, если отсутствуют основания для ее проведения.

Согласие на проведение эвтаназии дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг, либо может быть получено по телефону, посредством электронной почты, СМС- и иных сообщений в мессенджерах. При этом Исполнитель вправе записывать и хранить телефонные переговоры и переписку, о чем Потребитель уведомлен и выражает свое согласие, заключив Договор с Исполнителем.

2.29. Клиника вправе отказать от оказания услуг, в том числе в их части, или не приступать к оказанию услуг в случаях:

- Обращения в Клинику несовершеннолетнего лица при отсутствии согласия совершеннолетнего владельца на оказание услуги, за исключением случая нахождения животного в неотложном состоянии.
- Невыполнение/ненадлежащее выполнение Потребителем требований лечащего ветеринарного работника, исполнением которых обусловлена возможность надлежащего оказания услуг и ее результат, в частности, жизнь и здоровье Пациента. В этом случае возврат Потребителю оплаченной ранее суммы не производится, денежные средства зачисляются в счет возмещения понесенных Исполнителем расходов.
- Наличие любых противопоказаний у животного к проведению лечебно-диагностических мероприятий, ветеринарных вмешательств.
- Заведомо известная невозможность достичь результатов лечения.
- Неисполнение Потребителем обязательств по оплате услуг.
- При отказе Потребителя от подписания документов, необходимых для оказания услуг.
- При предоставлении клинике Потребителем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, проводимом ранее лечении и применяемых препаратах (методах вмешательствах и т.п).
- Отказ Потребителя сообщить необходимую Клинике информацию.
- При агрессивном и неадекватном поведении Потребителя (угрозы и/или оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала Клиники и/ или посетителей Клиники).
- При наличии у Потребителя явных признаков опьянения (алкогольного, наркотического, токсического).
- При невозможности оказания услуг ввиду агрессивного поведения животного, неспособности его владельца контролировать поведение животного, при отсутствии возможности введения Пациенту успокаивающего препарата (седация), а также при отказе Владельца от введения успокаивающего препарата Пациенту.
- При отсутствии у животного Потребителя вакцинации против бешенства и отказе Потребителя от проведения такой вакцинации.

- При наличии иных действий, а также нарушений со стороны Потребителя условий Договора и Правил оказания ветеринарных услуг, если такие действия и нарушения обязательств влекут невозможность для Исполнителя предоставить ветеринарные услуги надлежащим образом.

2.30. Услуги считаются полученными Потребителем с момента их фактического оказания Исполнителем, что подтверждается первичной ветеринарной документацией Исполнителя.

2.31. Владелец животного после заключения Договора вправе в любое время отказаться от животного, сделав об этом заявление по форме в соответствии с Приложением № 3 к настоящим Правилам.

2.32. Отказ Владельца от животного влечет расторжение Договора между Сторонами по инициативе Потребителя.

Такой отказ не освобождает Потребителя от обязательства оплатить фактически отказанные Пациенту ветеринарные услуги и понесенные Исполнителем расходы, вплоть до момента совершения отказа от животного.

2.33. Потребитель обязуется незамедлительно отвечать на все запросы, информационные уведомления и иные сообщения (далее — Уведомления), требующие от Потребителя совершения согласия или подтверждения, и направляемые в соответствии с настоящими Правилами и/или Договором, если иной срок ответа не указан в самом уведомлении.

Потребитель обязуется проверять уведомления не реже/каждые 8 (восемь) часов, срок ответа на уведомление в любом случае не должен превышать 8 (восемь) часов.

2.34. Потребителю по его письменному требованию предоставляется следующая информация:

- О состоянии здоровья Пациента, включая сведения о результатах обследования, о лечебных мероприятиях и необходимых рекомендациях.
- О диагнозе, ходе лечения, характере проводимых процедур и методах лечения (их важности, значимости, степени необходимости и возможных альтернативах), связанном с ними риске.
- Возможных вариантах и последствиях ветеринарного вмешательства, возможных осложнениях, необходимости проведения реанимационных мероприятий в процессе оказания ветеринарной услуги.
- Ожидаемых результатах оказания услуг.
- Об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- Иные сведения, указанные в настоящих Правилах оказания услуг.

Указанная информация предоставляется непосредственно Потребителю либо его законному (уполномоченному) представителю устно, сообщением по адресу электронной почты, указанной в Договоре, по телефону, указанному в Договоре (включая СМС и иные сообщения в телефон-

ных приложениях), либо посредством предоставления заключения или выписки из истории болезни Пациента.

### 3. Правила поведения в Клинике

3.1. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом Клиники, следовать их рекомендациям и указаниям.

3.2. Владелец животного, находясь на территории Клиники, должен предотвращать любые контакты животных между собой и с людьми, для чего обеспечить животное средствами безопасной фиксации, в том числе:

- 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.

К территории Клиники, помимо ее внутренних помещений в здании Клиники, придомовой территории, относятся двор Клиники и место для выгула животных.

3.3. Фиксация животного.

3.3.1 Фиксация животного для осмотра ветеринарным врачом производится Владелец животного. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.

3.3.2. Персонал Клиники не несет ответственности за травмы, полученные Владелец от собственного животного.

3.3.3. Ветеринарный врач вправе предложить Владельцу животного ввести Пациенту успокаивающий препарат, включая случаи, когда агрессивное животное невозможно зафиксировать.

Согласие Владельца животного на применение успокаивающего препарата дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

3.3.4. В случае невозможности введения успокаивающего препарата или в случае отказа Владельца от его введения Пациенту, ветеринарный врач вправе отказать в оказании ветеринарных услуг в отношении такого Пациента.

3.4. В ночное время в целях безопасности запрещено нахождение на территории клиники более двух владельцев с одним животным (одним пометом щенков, группой грызунов). Исключение составляет транспортировка очень крупного животного.

При нарушении указанного правила, в целях обеспечения безопасности иных лиц и пациентов, находящихся на территории Клиники, Клиника вправе воспользоваться помощью сотрудников охрannого предприятия, а также обратиться в органы внутренних дел.

3.5. Проведение фото- и видеосъемки на территории Клиники запрещается.

## 4. Порядок ветеринарного обслуживания

### 4.1. Виды приема.

В клинике осуществляются следующие виды приемов:

- в порядке живой очереди;
- прием по записи;
- экстренный прием;
- прием вне очереди.

Время приёма Пациента не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего осмотра Потребитель должен располагать достаточным запасом времени.

### 4.2. В порядке живой очереди осуществляется прием ветеринарным врачом-терапевтом.

Владельцы животных, записавшиеся на прием предварительно, принимаются врачом в назначенное время.

Владельцы животных, записавшиеся на прием предварительно и опоздавшие к назначенному времени, принимаются в порядке очереди. В случае неявки Потребителя с Пациентом на прием к Исполнителю в установленное время, время повторного приема определяется Исполнителем.

При этом неявка Потребителя с Пациентом на прием к Исполнителю в назначенное время может стать основанием для отказа в предоставлении ветеринарной услуги, в частности, если это может привести к нарушению режима работы персонала Клиники.

### 4.3. Прием по записи, согласно расписанию, осуществляют ветеринарные врачи-терапевты, ветеринарные врачи-специалисты (дерматолог, хирург, невролог, кардиолог, офтальмолог, реабилитолог, специалист по экзотическим животным).

Запись на прием осуществляется административным персоналом Клиники или на сайте Клиники (<https://vet.city>), когда такая услуга электронной записи доступна.

### 4.4. Экстренный прием осуществляется в Клинике при поступлении больного животного в неотложном состоянии.

Такому Пациенту оказывается ветеринарная помощь (осуществляется ветеринарное вмешательство) вне очереди в интересах спасения жизни.

В экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал Клиники, находящийся на смене. В этом случае прием по живой очереди и по предварительной записи может приостанавливаться на необходимое время.

Если Владелец доставил животное в Клинику уже в неотложном состоянии (дыхательная недостаточность, отсутствие сознания и рефлексов, шоковое состояние и т.п.), а Клиника не воспользовалась своим правом отказаться от оказания услуги Пациенту согласно настоящим Пра-

вилам, и/или Владелец животного настаивает на лечении такого животного, то Клиника, при необходимости, предупреждает Владельца о возможных последствиях и/или неблагоприятном исходе лечения.

Клиника не несет ответственности за жизнь Пациента и за недостижение благоприятного результата лечения.

4.5. Прием вне очереди в Клинике допускается по решению Администратора, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние Потребителя, беременность, преклонный возраст и т.п.).

4.6. Первичный прием представляет собой клиническое обследование животного ветеринарным врачом. Оно включает в себя комплекс исследований, направленных на выявление индивидуальных особенностей обследуемого животного, установление диагноза, обоснование рационального лечения и определение прогноза заболевания.

Клиническое обследование относят к диагностическому виду ветеринарных услуг.

4.7. Сотрудник Клиники фиксирует результаты клинического обследования с помощью средств документооборота (включая использование специальных компьютерных программ и приложений) и отражает их в истории болезни Пациента.

4.8. Владелец животного вправе знать о результатах клинического обследования и диагнозе животного.

Эти сведения направляются Владельцу животного по адресу электронной почты, по телефону (СМС-, push-сообщением, либо иным сообщением) или другим контактам, указанным в Договоре, либо предоставляются посредством выписки из истории болезни и иных документов согласно п. п. 2.15, 2.16 настоящих Правил.

4.9. При неотложном состоянии животного клиническое обследование может осуществляться на выезде (вне места оказания услуг Клиникой). В данном случае планирование обследования и обследование проводит ветеринарный работник Клиники с учетом тяжести состояния больного животного, места его пребывания, имеющихся технических возможностей, обстоятельств возникновения данной ситуации.

Учитывая исключительный характер оказания ветеринарной услуге на выезде, в ней может быть отказано по усмотрению ветеринарного врача при отсутствии необходимых оснований для ее оказания.

Ветеринарная помощь на выезде может включать в себя не полный перечень ветеринарных вмешательств, оказываемых Клиникой. В этой связи животному должна быть оказана первая неотложная помощь и при необходимости и возможности оно должно быть транспортировано в Клинику. Транспортировка животного осуществляется за счет Владельца.

При отказе Владельца от транспортировки животного в Клинику такой отказ считается отказом от Договора со стороны Потребителя. Клиника дальнейшие услуги не оказывает.

Отказ Владельца животного от транспортировки в Клинику оформляется по форме в соответствии с Приложением № 4 к настоящим Правилам.

Оказание ветеринарной услуги на выезде, помимо случаев, указанных в первом абзаце настоящего пункта Правил, может быть осуществлено при невозможности Владельца получить услугу по месту нахождения Клиники (тяжелое заболевание, ограниченные возможности в передвижении, карантин и пр.).

4.10. В случае проведения клинического обследования при неотложном состоянии в Клинике клиническое обследование осуществляют в максимально короткие сроки с учетом технических возможностей Клиники.

4.11. Первичный осмотр животного может быть осуществлен только в присутствии его Владельца.

4.12. После первичного осмотра животного Исполнитель до оказания последующих ветеринарных вмешательств (диагностических, лечебных и пр.) услуг обязан в Смете к Договору согласовать с Потребителем примерный перечень данных услуг (согласно предполагаемому плану лечения) с указанием их стоимости согласно Прейскуранту.

4.13. В ходе проведения последующих (повторных) осмотров (приемов), если этого требует план лечения, в Смету могут вноситься корректировки. Порядок согласования корректировок в Смету определяется п. п. 2.7-2.10 настоящих Правил.

4.14. Клинический диагноз устанавливается на основании специального клинического обследования животного после проведения дополнительного исследования.

Некоторые виды обследований и анализов необходимо проводить многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Постановка диагноза может занимать длительный промежуток времени. До постановки клинического диагноза больным животным оказывается симптоматическое лечение.

4.15. Определенные виды ветеринарных вмешательств требуют предварительной подготовки, о которой сообщается Потребителю на сайте или при записи на прием.

В случае, если требования Клиники о подготовке животного не исполнены, Потребителю в оказании ветеринарного вмешательства может быть отказано.

В случае, если требования Клиники о подготовке животного не исполнены, результат проведения определенных исследований может быть не информативным. Однако такое исследование подлежит оплате, если:

- Потребитель не сказал о том, что животное не подготовлено.
- Сообщил Исполнителю ложные сведения о том, что животное прошло надлежащую подготовку к ветеринарному вмешательству.

- Потребитель настоял на проведении ветеринарного вмешательства, несмотря на предупреждение персонала Клиники о возможном недостижении ожидаемого эффекта от ветеринарного вмешательства ввиду отсутствия подготовки животного.

4.16. Клиническое обследование Пациента включает субъективное и объективное исследование.

4.17. Субъективное исследование Пациента осуществляется посредством опроса его Владельца об общих сведениях о животном, наличии и характере жалоб, сборе анамнеза (история заболевания, история жизни больного животного).

4.18. Объективное исследование животного проводят с целью получения необходимой диагностической информации с помощью основных и дополнительных (вспомогательных) методов исследования.

4.19. К основным методам объективного исследования животного относят:

- общий клинический осмотр;
- определение частоты сердечных сокращений;
- определение частоты дыхания;
- измерение температуры тела (термометрию);
- определение веса (массы) тела животного.

4.20. Объективное исследование больного животного предполагает проведение дополнительных исследований после применения основных методов объективного исследования, на основе данных, полученных с их помощью.

План дополнительного исследования животного (вид, объем и порядок применения) составляют после постановки предварительного диагноза с целью максимально точной постановки клинического диагноза.

4.21. План дополнительного исследования животного согласовывают с Владельцем животного (за исключением тех исследований, на которые уже получено согласие Потребителя в Информационном согласии). 4.22. Перед проведением инвазивных дополнительных методов диагностики ветеринарный врач должен получить письменное согласие на данную процедуру у Владельца животного (Потребителя).

Согласие Владельца животного на применение инвазивного дополнительного метода дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

Владелец животного в обязательном порядке должен быть проинформирован о возможных рисках жизни и здоровья животного, связанных с применением рекомендованных инвазивных методов обследования.

4.23. При сложно диагностируемых заболеваниях специальное клиническое обследование может быть осуществлено комиссией с привлечением ветеринарных врачей по узкому профилю ветеринарной деятельности, имеющих профессиональную переподготовку по направлениям и видам



деятельности и/или научных консультантов (ветеринарных врачей с ученой степенью в области ветеринарии).

Третьи лица могут быть привлечены к оказанию услуг, в частности, в случаях, указанных в абзаце первом настоящего Пункта Правил, с согласия и/или по желанию Владельца животного и за его счет.

4.24 История болезни животного на руки Потребителю не выдается.

Потребителю (его представителю) также не выдаются и не предоставляются видеозаписи камер наблюдения в Клинике (на всей ее территории).

4.25. Если по данным клинического обследования оказывается, что болезнь животного неизлечима, то Клиника предупреждает Владельца о возможных последствиях.

4.26. В случае необходимости получения в Клинике цитологических/гистологических стекол, а также парафиновых блоков для проведения исследований, Потребитель направляет Запрос по форме в соответствии с Приложением № 5 к настоящим Правилам. Выдача цитологических/гистологических стекол, парафиновых блоков осуществляется в течение 4 (четырёх) рабочих дней после направления запроса.

Факт получения цитологических/гистологических стекол, парафиновых блоков оформляется Подтверждением в соответствии с Приложением № 6 к настоящим Правилам.

4.27. Хирургическое лечение может быть:

- плановым
- экстренным.

4.28. На плановые операции животных записывает ветеринарный врач или Администратор Клиники по назначению ветеринарного врача.

4.29. Пациентам перед операцией, а также животным с высокой степенью анестезиологического риска и при наличии хронических заболеваний, требуется тщательное обследование для выявления скрытых патологий.

4.30 Животное перед операцией должно быть голодным и хорошо выгулянным в соответствии с рекомендациями, которые дал ветеринарный врач, записавший пациента на операцию. Ветеринарный врач готовит животных к операции в порядке, продиктованном интересами здоровья больных.

Пациенты оперируются в течение операционного дня в определенном порядке, при этом часть пациентов может быть прооперирована в вечернее время.

Вместе с тем, операционная бригада (ветеринарный врач-хирург, ветеринарный врач-анестезиолог, операционная сестра) могут устанавливать (изменить) очередность операций, основываясь на критериях ветеринарной медицины, в интересах всех пациентов Клиники, в том числе поступивших на экстренные и внеплановые операции.

4.31. Перед проведением общей анестезии перед хирургическим вмешательством владелец информируется ветврачом о возможных рисках и подписывает добровольное информированное согласие на эту процедуру.

Согласие Владельца животного на применение анестезии и/или хирургического вмешательства дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

4.32. Все оперативные вмешательства проводятся в условиях стерильной операционной с соблюдением правил асептики и антисептики.

Потребители в операционную не допускаются.

При попытке Потребителя проникнуть в операционную, Клиника оставляет за собой право воспрепятствовать такому проникновению силами сотрудников охранных предприятий, а также обратиться в органы внутренних дел.

4.33. Плановые оперативные вмешательства проводятся только после предварительной вакцинации животного.

При необходимости проведения профилактической прививки (вакцинации) Пациента, Исполнитель не несет ответственность за аллергическую реакцию животного на вакцину, если Потребитель не сообщил Исполнителю о возможности такой реакции, либо скрыл эти сведения от Исполнителя.

Указанное правило распространяется на все случаи вакцинации животного, и не ограничивается случаем профилактической прививки (вакцинации) при плановом оперативном вмешательстве.

4.34. При помещении животного на стационарное лечение Потребитель обязан предоставить ветврачу информацию о проведении вакцинации, обработок от эндо- и эктопаразитов.

Согласие Владельца животного на помещение его на стационарное лечение дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

Ветеринарный врач проводит дополнительное обследование на инфекционные заболевания (ИФА на парвовирусный энтерит/панлейкопению и т.д.), общий анализ крови. А также все другие диагностические исследования согласно диагнозу. При наличии согласия Владельца животного на помещение Пациента на стационарное лечение, ветеринарный врач назначает Пациенту медикаменты, лекарственные препараты по своему профессиональному усмотрению без согласования с Владельцем животного. Медикаменты и лекарственные препараты, назначенные Пациенту, находящемуся на стационарном лечении, не включаются в стоимость стационарного лечения и оплачиваются Потребителем отдельно.

4.33. При помещении животного в стационар не принимаются личные вещи Пациента (подстилки, пледы, подушки, одеяла, поводки, миски, игрушки и т.д.).

4.34. Во избежание заноса и распространения инфекционных и инвазионных заболеваний в условиях Клиники, не вакцинированным животным ставится сыворотка.

4.35. Посещение Пациентов Владельцами животных в стационарах и операционных блоках категорически запрещено.

Данное правило распространяется на все стационары Клиники, в том числе отделения реанимации и интенсивной терапии (ОРИТ), инфекционный стационар, карантинный стационар, а также операционные блоки.

4.36. Пациенты, которые вышли из состояния наркозного сна, имеющие полностью стабильное общее состояние и не нуждающиеся в постоянном наблюдении персонала и в обезболивании, могут быть выписаны в день операции.

Пациенты, состояние которых требует профессионального наблюдения и/или ветеринарных вмешательств, а также не полностью пробудившиеся от наркозного сна, остаются в Клинике, в том числе до полного их пробуждения.

4.37. Выписка Пациента осуществляется в день и время, согласованные с Владельцем животного.

4.38. В случае смерти Пациента, в целях определения патологоанатомического диагноза заболевания, установления анатомических изменений, вызванных заболеваниями, и диагностики причин смерти Клиника может проводить патологоанатомическое вскрытие Пациента.

Патологоанатомическое вскрытие может осуществляться также в случае подозрения у Пациента инфекционного (заразного) заболевания.

4.39. Согласие Владельца животного на его патологоанатомическое вскрытие дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

В экстренном случае, в частности, при подозрении у Пациента инфекционного (заразного) заболевания, патологоанатомическое вскрытие может осуществляться без согласия Владельца животного.

4.40. По результатам патологоанатомического вскрытия животного его Владельцу (представителю) выдается заключение о причине смерти животного.

4.41. В случае проведения патологоанатомического вскрытия животного, тело Пациента не возвращается Владельцу, а подлежит дальнейшей кремации, о чем Потребитель уведомляется и дает свое согласие.

4.42. Кремация животного может быть проведена не только после патологоанатомического вскрытия животного.

Владелец животного вправе поручить Клинике проведение кремации погибшего животного, дав на это согласие. Согласие на проведение кремации животного дается в Информационном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора оказания ветеринарных услуг.

4.43. Услуги по кремации животного оплачиваются до проведения процедуры кремации в соответствии с Прейскурантом Клиники.

4.44. Прах кремированного животного возвращается Потребителю в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления его в Клинику.

О поступлении праха кремированного животного Владелец уведомляется по адресу электронной почты, посредством СМС и иных сообщений, голосовым сообщением по телефону или путем направления почтовых отправлений согласно контактам и адресам, указанным в Договоре или в Информационном согласии.