

## 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 информацию о приблизительном перечне (наименовании и количестве) и стоимости ветеринарных услуг, включая расходные материалы, услуги третьих лиц и лекарственные средства, оказываемых в соответствии с Договором. Смета является приблизительной, если не указано иное.

**«Существенное превышение Сметы»** – превышение ранее согласованной стоимости ветеринарных услуг более чем на 15%

**«Неотложное состояние Пациента»** – совокупность симптомов (клинических признаков), свидетельствующих об угрозе жизни животного и требующих проведения неотлагательных (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, на основании которого Сторонами согласовывается перечень оказываемых услуг и их стоимость. Услуги, при каждом обращении за услугой оказываются на условиях, определенных Договором.

**«Виды обращений за ветеринарной услугой»** – первичный прием, профилактическая 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 факторов среды его обитания.

**«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.

**«Пакет услуг»** - специальная цена, указанная в Прейскуранте, предоставляемая с учетом скидки на перечень услуг, оказываемых Исполнителем вместе (комплекс услуг) или в определенном наборе, и которая может быть применена только в случае оказания Потребителю всех услуг, входящих в этот набор или комплекс услуг.

**«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». 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).

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

- документ, удостоверяющий личность Потребителя
- ветеринарный паспорт животного.

2.3. 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.

## 2.4. Услуги могут быть оказаны:

- в рамках подписанного Сторонами Договора оказания ветеринарных услуг, в том числе при прохождении курса лечения;
- разово, в исключительном случае, (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. Потребитель вправе обращаться к Исполнителю с предложением о привлечении для консультаций ветеринарных организаций, в которых ранее проходил лечение Пациент, с несением соответствующих расходов.

2.5. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным, обслуживаются только при предоставлении письменного согласия на оказание услуг от совершеннолетнего владельца. 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.

2.6. Все ветеринарные услуги (расходные материалы, услуги третьих лиц и препараты) – платные. Цена услуг определяется на основании Прейскуранта Клиники. Владелец животного должен оплатить оказанные клиникой услуги, а также 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, включая оказание дополнительных услуг, и, соответственно, стоимости ветеринарных услуг. Подписав Договор, Потребитель подтверждает, что ознакомлен с указанными рисками и принимает их.

2.7. Перечень (наименование и количество) услуг, оказываемых в отношении Пациента по Договору по каждому обращению за услугой, а также цена услуг, включая цену дополнительных расходов, услуг третьих лиц, материалов, препаратов и т. п., могут быть указаны в Смете. Как правило, смета является приблизительной, если иное не указано в Смете.

Смета составляется после первичного приема (осмотра) Пациента, когда Ветеринарный врач определяет предполагаемые диагностические, профилактические и/или лечебные ветеринарные вмешательства. Первичный прием (осмотр) Пациента оплачивается авансом на основании чека/квитанции/счета.

Составление такой Сметы является обязательным по требованию Потребителя или Исполнителя. Предоставление Сметы Потребителю по его требованию является обязательным.

После составления и согласования Сметы к Договору Потребитель оплачивает аванс в размере, указанном в Смете, до начала оказания услуг Пациенту.

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 (при наличии).

В случае разового обращения за Услугой без заключения договора в форме отдельного документа (исключительный случай), или в случае оказания услуг без составления Сметы, Потребитель оплачивает Услугу авансом до ее оказания на основании чека/квитанции/счета либо, по выбору Исполнителя, непосредственно после ее оказания (в тот же день).

Перечень оказанных в течение календарного дня услуг и их цена, включая цену дополнительных расходов, услуг третьих лиц, материалов, препаратов и т. п. Исполнитель указывает в итоговом чеке. В случае превышения итоговой суммы, указанной в итоговом чеке, суммы внесенного Потребителем аванса, Потребитель обязан оплатить долг непосредственно в день оказания услуги, если иное не согласовано Сторонами.

2.8. При ее составлении Смета является неотъемлемой частью Договора.

Если в процессе оказания Услуг возникла необходимость осуществления дополнительных (ранее непредусмотренных) ветеринарных вмешательств (дополнительных ветеринарных услуг), Исполнитель обязан своевременно предупредить об этом Потребителя и согласовать оказание Пациенту дополнительных ветеринарных услуг. Не требуется предварительного согласия Потребителя, если по каким-либо причинам, но не связанным с оказанием дополнительных услуг, возникло превышение Сметы и оно не является существенным.

Согласие на превышение Сметы в связи с оказанием дополнительных ветеринарных услуг Потребитель выражает любым из перечисленных способов:

- Путем подписания новой Сметы, в частности путем подписания нового Информированного согласия по форме, утвержденной в Договоре оказания ветеринарных услуг и предполагающего дополнительные ветеринарные вмешательства (дополнительные ветеринарные услуги, услуги третьих лиц, дополнительные расходы и материалы и т.п.), ранее не согласованные Сторонами;
- 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 превышения Сметы и оказания дополнительных ветеринарных услуг имеют равную юридическую силу и признаются надлежащими.

2.9. Без согласия потребителя Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные услуги на возмездной основе.

2.10. Смета считается согласованной также и в случае, если потребитель не ответит на просьбу о согласовании сметы в течение 8 часов и не сообщит об отказе в продлении сметы.

2.11. Дополнительные ветеринарные услуги оплачиваются после такого согласования (согласования изменения Сметы) по выбору Исполнителя авансом или 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, не требует изменения ранее согласованной Сметы, рассматривается Сторонами как отдельное обращение (заявка) и может, по желанию Сторон, требовать согласования новой Сметы. Корректировка лечения, включая оказание дополнительных ветеринарных услуг, не является новой услугой.

Клиника вправе отказать Потребителю в оказании новых услуг, равно как и приостановить исполнение обязательств по ранее совершенным обращениям, в случае просрочки оплаты задолженности потребителем более, чем на 3 дня.

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 по каждому обращению за ветеринарной услугой, являются неотъемлемой частью Договора оказания платных ветеринарных услуг, заключенного 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 от 14 (четырнадцать) до 30 (тридцати) рабочих дней по письменному заявлению Владельца на имя главного врача Клиники.

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

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.

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

2.18. Услуги оказываются в часы работы, установленные Клиникой.

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

2.20. Посещение животных в стационаре категорически запрещено.

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

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

2.22. 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 наркозный сон Пациента и до его полного пробуждения.

Если осознанное желание Потребителя изъять Пациента из стационара возникает в обозначенный выше момент времени, то Исполнитель вправе передать Пациента тогда, когда состояние Пациента станет безопасным для его жизни.

Заявление Владельца животного на изъятие животного из стационара оформляется по форме Информированного отказа, определенной Приложением № 2 к Договору.

2.23. 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, а также 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).

2.24. 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.

2.25. Претензия Потребителя рассматривается Исполнителем в течение 30 (тридцати) дней с даты ее получения, кроме случаев, когда иной срок установлен законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

2.26. 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 инфекционное отделение и сделать ему необходимую вакцинацию.

Согласие на помещение животного в инфекционное отделение дается в Информированном добровольном 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 инфекционное отделение, Клиника в установленных законодательством случаях вправе отказать в предоставлении ветеринарных услуг.

2.27. 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 Информированном добровольном согласии либо может быть получено 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.

2.28. Клиника вправе отказать от оказания услуг в случае обращения в Клинику несовершеннолетнего лица при отсутствии письменного согласия совершеннолетнего Владельца на оказание услуги, за исключением случая нахождения животного в неотложном состоянии.

Клиника вправе приостановить или не приступать к оказанию услуг в случаях, если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование Клиникой в разумный срок не устранил обстоятельства, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), или препятствуют оказанию услуги, в частности:

- невыполнение/ненадлежащее выполнение Потребителем требований лечащего ветеринарного работника, исполнением которых обусловлены возможность надлежащего оказания услуг и ее результат, в частности жизнь и здоровье Пациента. В этом случае оказанные услуги подлежат оплате в полном объеме отказ Потребителя от подписания документов, необходимых для оказания услуг;
- предоставление 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 для оказания услуг информацию;
- агрессивное поведение Потребителя (угрозы и/или оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала Клиники), когда он не способен понимать значение своих действий или руководить ими;
- наличие у Потребителя явных признаков опьянения (алкогольного, наркотического, токсического). вследствие которого он явно не способен понимать значение своих действий или руководить ими;
- отсутствие у собаки Потребителя, начиная с 3-месячного возраста независимо от породы, вакцинации против бешенства и отказ Потребителя от проведения такой вакцинации.;
- заведомо известная невозможность достичь результатов лечения;
- невозможность 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;



- наличие иных обстоятельств, если они влекут невозможность для Исполнителя предоставить ветеринарные услуги надлежащего качества.

2.29. Услуги по каждому обращению за ветеринарными услугами считаются полученными Потребителем с момента их фактического оказания Исполнителем, что подтверждается первичной ветеринарной документацией Исполнителя.

2.30. В целях оказания услуг надлежащего качества 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.

Срок ответа на уведомление в любом случае не должен превышать 8 (восемь) часов, а в

случае нахождения Пациента в стационаре или в хирургическом отделении - не должен превышать 1 (один) час.

2.31. 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 или предусмотренные законом.

Указанная информация предоставляется непосредственно Потребителю либо его законному (уполномоченному) представителю устно, сообщением по адресу электронной почты или телефону, указанным в Договоре (включая СМС и иные сообщения в мессенджерах), либо посредством предоставления заключения или выписки из истории болезни Пациента.

2.32. Стороны соглашаются, что запись Потребителя на согласованную дату и время для оказания услуги из Перечня наиболее востребованных услуг, размещенного в Приложении №1 к Правилам оказания услуг ООО «ВЕТ СИТИ ЦЕНТР», осуществляется с учетом предварительной оплаты услуги в размере до 100% на основании счета Исполнителя, в котором указывается время и дата записи и который с момента оплаты становится неотъемлемой частью Договора. Под записью понимается бронирование соответствующего времени работы персонала и оборудования Исполнителя для оказания услуг Потребителю. При записи Исполнитель сохраняет за Потребителем право на получение услуги в согласованное время и дату. Заказчик вправе направить Исполнителю обращение в письменном виде об отмене записи или согласовании переноса записи на другое время.

В случае невозможности оказания услуги по записи по причине неявки Потребителя без уважительных причин в согласованное Сторонами время и дату, стоимость услуги оплачивается в полном объеме на основании ч.2 ст.781 Гражданского кодекса».

2.33. Стороны соглашаются, что запись Потребителя на согласованную дату и время для оказания услуги из Перечня наиболее востребованных услуг, размещенного на сайте Исполнителя, осуществляется с учетом предварительной оплаты услуги в размере до 100% на основании счета Исполнителя, в котором указывается время и дата записи и который с момента оплаты становится неотъемлемой частью Договора. Под записью понимается бронирование соответствующего времени работы персонала и оборудования Исполнителя для оказания услуг Потребителю. При записи Исполнитель сохраняет за Потребителем право на получение услуги в согласованное время и дату. Заказчик вправе направить Исполнителю обращение в письменном виде об отмене записи или согласовании переноса записи на другое время. В случае невозможности оказания услуги по записи по причине неявки Потребителя без уважительных причин в согласованное Сторонами время и дату, стоимость услуги оплачивается в полном объеме на основании ч.2 ст.781 Гражданского кодекса».

2.34. В случае систематической (два раза подряд) неявки Потребителя на прием и /или отмены записи на прием позднее чем за 6 часов до времени приема Исполнитель оставляет за собой право оказывать Потребителю услуги, в том числе прием врачей, в порядке живой очереди. Либо Потребитель вправе изъявить желание забронировать время работы персонала и оборудования Исполнителя для оказания услуги Потребителю путем предварительной оплаты услуги. Стороны одним из способов: в чате на сайте Исполнителя, в мобильном приложении, по электронной почте, согласовывают время и дату приема врача. С момента оплаты стоимости услуги Потребитель признается записанным на прием к врачу в согласованное Сторонами время и дату. Потребитель вправе обратиться к Исполнителю и отменить запись на прием или согласовать с Исполнителем перенос записи на другое время, дату. В случае невозможности оказания услуги по записи по причине неявки Потребителя без уважительных причин в согласованное Сторонами время и дату, стоимость услуги оплачивается в полном объеме на основании ч.2 ст.781 Гражданского кодекса".

### **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 Владельцем 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 Информированном добровольном 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 охранного 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 живой 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 изменения времени предоставления 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, ветеринарным врачом 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 Правилам, 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 услуги на выезде, в ней может быть отказано по усмотрению ветеринарного врача при отсутствии необходимых оснований для ее оказания.

Транспортировка животного осуществляется за счет Владельца.

При отказе Владельца от транспортировки животного в Клинику такой отказ считается отказом от оказания услуг по Договору 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 (диагностических, лечебных и пр.) услуг обязан согласовать с Потребителем

4.13. примерный перечень данных услуг (согласно предполагаемому плану лечения). При этом примерная стоимость таких услуг определяется либо в Смете, либо при ознакомлении Потребителя с Прейскурантом.

4.14. В ходе проведения последующих (повторных) осмотров (приемов), если этого требует план лечения, в Смету, при ее наличии, могут вноситься корректировки. Порядок согласования корректировок в Смету определяется п. п. 2.9 настоящих Правил.

4.15. 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.

4.16. 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 может быть предложено перенести оказание ветеринарного вмешательства на другое время в целях надлежащей подготовки животного.

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 сообщил о том, что животное не подготовлено;
- Потребитель 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.

4.17. Клиническое обследование Пациента включает субъективное и объективное исследование.

4.18. 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).

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

4.20. 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.

4.21. 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.

4.22. План дополнительного исследования животного согласовывают с Владелец животного (за исключением тех исследований, на которые уже получено согласие Потребителя в Информационном согласии).

4.23. 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 Информированном добровольном согласии, являющемся неотъемлемой частью Договора.

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

4.24. 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 сученой 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 Владельца животного и за его счет.

4.25. 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).

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

4.27. 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 14 (четырнадцати) рабочих дней после направления запроса.

Факт получения цитологических/гистологических стекол, парафиновых блоков оформляется

Подтверждением в соответствии с Приложением № 6 к настоящим Правилам.

4.28. Хирургическое лечение может быть:

- плановым;
- экстренным.

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

4.30. 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 пациентов Клиники.

Пациенты оперируются в течение операционного дня в определенном порядке, при этом часть пациентов может быть прооперирована в вечернее или ночное 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 предоставляет ветврачу информацию о проведении вакцинации, обработок от эндо- и эктопаразитов.

Согласие Владельца животного на помещение его на стационарное лечение дается в Информированном согласии.

Ветеринарный врач проводит дополнительное обследование на инфекционные заболевания (ПЦР на парвовирусный энтерит/панлейкопению, ПЦР чума плотоядных 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 лекарственные препараты



по своему профессиональному усмотрению без согласования с Владелльцем животного. Лекарственные препараты, назначенные Пациенту, находящемуся на стационарном лечении, не включаются в стоимость стационарного лечения и оплачиваются согласно Договору оказания ветеринарных услуг.

4.35. При помещении животного в стационар личные вещи Пациента не принимаются (подстилки, пледы, подушки, одеяла, поводки, миски, игрушки и т. д.). Клиника не несет ответственности за оставленные личные вещи Пациента.

4.36. Посещение Пациентов Владелльцами 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.

4.37. 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.

4.38. Выписка Пациента осуществляется в день и время, согласованные с Владелльцем животного.

4.39. В процессе выписки Владелец может забрать остатки пригодных для использования продуктов крови, которые были предоставлены им. В случае, если в течение 2-х календарных дней со дня выписки или смерти животного Владелец не забрал продукты крови, они утилизируются и возврату не подлежат.

4.40. В случае смерти Пациента, Владелец предоставляет информацию о способе его кремации или забирает тело Пациента в течение 2 (двух) календарных дней после дня смерти Пациента.

В случае, если по истечении указанного выше срока Владелец не забирает тело Пациента и не поручает Клинике проведение кремации погибшего животного согласно Договору, то Клиника вправе отправить тело животного на общую кремацию без уведомления Владелльца.

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.

4.41. Согласие Владелльца животного на патологоанатомическое вскрытие животного дается в Информированном согласии.

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

4.42. По результатам патологоанатомического вскрытия животного его Владелец (представителю) выдается заключение о причине смерти животного.

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

4.44. 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 Информированном согласии.

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

4.46. Прах кремированного животного возвращается Потребителю в течение 7 (семи) 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.

В случае, если Владелец не забрал прах кремированного животного из Клиники в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня с момента поступления его в Клинику, Клиника оставляет за собой право распорядиться прахом по своему усмотрению.