

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ПРЕДЛОЖЕНИЕ) НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ В

ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКЕ

(информационный документ)

Ветеринарные услуги населению оказываются на основании договора оферты, текст которого расположен в свободном доступе на нашем сайте и в письменном виде на информационном стенде ветеринарной клиники (Далее — клиника). Данные документы не подписываются сторонами. Задавайте любые вопросы персоналу клиники в рамках их компетенции до принятия Вами решения по оказанию услуг.

Ветеринарные клиники относятся к местам с повышенной психологической нагрузкой. Мы понимаем, как сложно Вам и Вашим животным находиться в лечебных учреждениях, но и работа ветеринарного врача, как и медицинского врача, относится к работе с высокой психологической нагрузкой. Врачи всегда работают с чужой болью. При этом наши больные (животные), нам ничего не говорят и это требует еще большей внимательности и концентрации внимания. Врач, которому только что «подняли нервы», потенциально чаще может допускать профессиональные ошибки.

В помещении ветеринарной клиники одновременно могут находиться несколько разных животных, разных видов и пород, с разными проблемами, что также увеличивает психологическую напряженность среди клиентов, животных и персонала клиники.

Только корректное, взаимно вежливое, спокойное общение позволяет нам вместе помочь Вам, Вашему животному и обеспечить качественную работу специалистов клиники при работе с последующими животными, которых тоже надо лечить.

Вас, наших многоуважаемых клиентов, встречают наши врачи. Они регистрируют факт посещения Вами клиники. Ветеринарные врачи проводят осмотр Вашего животного, определяют последовательность и объем дополнительных обследований, ставят диагноз и делают назначение. При этом врачи задают Вам различные уточняющие вопросы. На приеме может быть поставлен предварительный или окончательный диагноз, назначено симптоматическое лечение. В большинстве случаев для уточнения диагноза и коррекции назначений необходимы повторные приемы животных. Все действия врача направлены на излечение Вашего животного, уменьшение его страдания, недопущения развития других заболеваний. Врач обязан ответить на Ваши вопросы по лечению животного и решению

конкретных проблем, с которыми Вы обратились. Консультации по телефону могут проводиться врачом только в первый день обращения при наличии у врача свободного времени. Врач постарается Вам перезвонить в течении рабочего дня. При установлении доверительных отношений между клиентом и врачом, желании врача дать свой личный телефон непосредственно клиенту, не воспрещается. Запись на прием осуществляет врач по телефону в свободное от приемов время, также запись на прием осуществляется при очном визите в клинику владельца пациента.

Стажеры, находящиеся в клинике могут также записывать пациентов на прием по телефону или при очном визите в клинику владельца пациента. Стажеры не обладают правом изменения назначений врача.

Только корректное, взаимно вежливое, спокойное общение позволяет нам вместе помочь, по возможности, Вашему животному, помочь Вам и обеспечить качественную работу специалистов клиники при работе с последующими животными, которые также нуждаются в помощи.

Любые возникшие недоразумения и конфликтные ситуации всегда можно решить спокойно с ветеринарными специалистами и руководством клиники. Мы всегда открыты для общения.

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

Настоящий Договор Оферты (далее именуемый по тексту «Договор») определяет порядок возмездного оказания ветеринарных услуг (далее — ветеринарных услуг), а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Индивидуальным предпринимателем Томашевич А.С., именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице Томашевич Анастасии Сергеевны, действующей на основании свидетельства о госрегистрации, и потребителем услуг, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) предложение (оферту) о заключении настоящего Договора и определяет порядок оказания и оплаты ветеринарных услуг по диагностике, профилактике заболеваний и лечению животных при обращении владельцев и иных лиц, сопровождающих животных в ветеринарную клинику (далее- клиника) ИП Томашевич А.С.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

Для целей настоящей Публичной оферты используются следующие основные термины и их определения:

акцепт — совершение Заказчиком действий по выполнению действий, указанных в Публичной оферте;

ветеринарные манипуляции — действия ветеринарных специалистов по фиксации, обследованию, лечению и профилактики заболеваний животного, введения препаратов и выполнения рекомендаций;

ветеринарный осмотр — ветеринарная услуга, проводится физикально, направленная на оценку состояния здоровья животного, выявление заболеваний, факторов риска их возникновения;

ветеринарное вмешательство любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые специалистом клиники при предоставлении ветеринарных услуг;

ветеринарные средства — ветеринарные препараты, а также специальные приборы, оборудование, транспортные средства, инструменты и материалы, используемые в ветеринарной деятельности;

ветеринарные услуги — вид ветеринарной деятельности по профилактике, диагностике болезней животных и их лечению, включая профилактику, диагностику, лечение, реабилитацию и протезирование (ветеринарные манипуляции реализуются через ветеринарные услуги);

диагностика — комплекс ветеринарных услуг, направленных на установление диагноза (предварительного, окончательного, сопутствующего) или определения направления симптоматического лечения;

договор — действия Заказчика и Исполнителя, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей по оказанию ветеринарных услуг, который заключен посредством совершения Заказчиком действий по выполнению Публичной оферты (акцепт);

заболевание — расстройство здоровья животного, нарушение нормальной жизнедеятельности его организма, вызванное нарушением условий кормления и содержания, инфекций и инвазий, травм, ранений, увечий, врожденных дефектов и неотложных состояний;

заказчик — юридическое или физическое лицо, которое обращается за оказанием ветеринарных услуг пациенту (пациентам) и производит оплату ветеринарных услуг;

исполнитель — ветеринарный специалист (сотрудник) ИП Томашевич А. С., осуществляющий оказание ветеринарных услуг;

израсходованные препараты (расходные материалы) — препараты (расходные материалы), потраченные ветеринарными специалистами для организации, обеспечения и выполнения ветеринарной услуги. Включают в себя расходные материалы,

использованные и потраченные (пришедшие в негодность) в ходе (при) выполнения конкретной (оплачиваемой) ветеринарной услуги.

критическое для жизни состояние — состояние больного животного с резкими поражениями сердечно-сосудистой и дыхательной систем, объемного кровотечения, требующее проведения реанимационных мероприятий. Животные в таком состоянии обслуживаются вне очереди;

лечение — комплекс ветеринарных услуг, направленных, по возможности, на устранение заболевания у животного, улучшение функций внутренних органов и систем, снижения его страданий;

онлайн консультация — консультация врача, которая выполняется только по общим вопросам (уход, содержание, кормление, профилактика заболеваний, вакцинации, обработки и паразитов). Вопросы, касающиеся лечения (в том числе пациентов, уже проходящих лечение в клинике), переоценку состояния, корректировку лечения и дозировок препаратов требуют очного визита пациента в клинику.

пациент — животное, которому оказываются ветеринарные услуги; предварительный диагноз ветеринарное заключение о состоянии животного, основанное на полученной информации от владельца животного, обследовании животного при невозможности установления четкой причины развития патологического процесса (состояния) животного;

публичная оферта содержащее все существенные условия договора возмездного оказания ветеринарных услуг — предложение, размещенное в глобальной компьютерной сети Интернет и в помещении клиники, из которого усматривается воля Исполнителя заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется;

реабилитация — комплекс услуг, направленных на восстановление нормальной жизнедеятельности организма животного и компенсацию его функциональных возможностей, нарушенных в результате заболевания; симптоматическое лечение — оказание ветеринарной помощи животному при невозможности установления предварительного (окончательного) диагноза направленное, в первую очередь на облегчение состояния, воздействие на конкретные симптомы, по возможности лечение животного. Применяется, в том числе, для уточнения диагноза и определении более точных назначений;

специалист ветеринарной клиники — физическое лицо, имеющее высшее или среднее специальное ветеринарное образование, подтвержденное соответствующим документом об образовании установленного образца, и осуществляющее ветеринарную деятельность;

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику качественно ветеринарные услуги «Пациенту» в соответствии прейскурантом, а Заказчик добровольно принимает на себя обязательство оплатить окончательную цену за оказанные услуги (далее — «Услуги») в порядке, установленном настоящим Договором, соблюдать все необходимые требования и назначения врача, а также правила, установленные в ИП Томашевич А.С..

Услуги по настоящему договору могут оказываться Исполнителем неоднократно в течение срока его действия, т.е. при каждом обращении.

2.2. Объем оказываемых услуг определяет специалист клиники в соответствии с состоянием Пациента, показаниями по ветеринарному лечению, желанием Заказчика и техническими возможностями Исполнителя.

2.3. Местом заключения договора и оказания услуг Стороны признают местонахождение Исполнителя по адресу: город Гродно, пр-т Космонавтов 100/111.

2.4. Стороны доверяют друг другу и совместными усилиями стараются достичь ожидаемого положительного результата акцепта. Заказчик понимает, что Исполнитель применит все свои профессиональные навыки к получению положительного лечебного эффекта, но 100% лечебный эффект и ожидаемый результат не гарантирует.

2.3. Заказчик подтверждает, что до момента заключения настоящего Договора Заказчик самостоятельно ознакомился и согласен с пунктами договора, Прейскурантом цен на услуги Исполнителя, иными информационными документами, опубликованными на сайте Исполнителя: <https://vetdaramoga.by/> и (или) в печатной форме на информационном стенде в клинике, находящегося по адресу — город Гродно, пр-т Космонавтов 100/111.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий договор является публичным договором (статья 396, 405-411 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг по адресу: город Гродно, пр-т Космонавтов 100/111, в отношении каждого из Заказчиков, кто обратится к Исполнителю для получения таких услуг на условиях данного договора.

3.2. Размещение текста настоящего договора на официальном сайте Исполнителя по адресу: <https://vetdaramoga.by/> и (или) в помещении клиники в доступном для ознакомления месте.

3.3. Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору, то есть посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий

настоящего договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

3.4. Факт принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является устное согласие Заказчика на оказание услуги ветеринарным специалистом, прием пациента врачом и средним ветеринарным персоналом Исполнителя, либо подписания Информационно-добровольного согласия. Присоединение Заказчика к настоящему договору является подтверждением самостоятельного ознакомления Заказчика с текстом настоящего договора и Прейскуранта, «Правилами оказания ветеринарной помощи» и, по желанию, с иными документами, регламентирующими деятельность Исполнителя расширенными информационными материалами (в свободном доступе в клинике).

Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным и не требует простой письменной формы (пункты 2 статьи 404 и пункт 2 статьи 411 Гражданского кодекса Республики Беларусь) и подписи сторон не требует.

3.5. Местом заключения договора Стороны признают местонахождение Исполнителя. Заключая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что он поставлен в известность о том, что в помещениях Исполнителя по адресу: город Гродно, пр-т Космонавтов 100/111, Исполнитель применит все свои профессиональные навыки к получению положительного лечебного эффекта, но 100 % лечебный эффект не гарантирует.

3.6. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Договор публичной оферты, в связи с чем Исполнитель обязуется перед получением Услуг обеспечить возможность каждому клиенту ознакомиться с актуальной версией Договора и иной информацией (экземпляр на информационном стенде в клинике в свободном доступе).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗУЕТСЯ:

4.1.1. Уважительно и гуманно относиться к животным, соблюдать права и свободы иных



лиц при предоставлении ветеринарных услуг.

4.1.2. Устно, в ходе осмотра Пациента, ознакомить и согласовать с Заказчиком возможные варианты диагностики и лечения животного; приблизительную стоимость планируемых услуг; возможные проблемы и риски, которые могут возникнуть в процессе оказания услуг; прогнозы по лечению. Ознакомить Заказчика под роспись с

«Информационно-добровольным согласием на выполнение сложных ветеринарных вмешательств».

4.1.3. Оказать необходимые ветеринарные услуги качественно, в соответствии с предусмотренными ветеринарными нормами, указанными в настоящем договоре.

4.1.4. Результаты осмотра и выводы изложить в устной или письменной форме владельцу.

4.1.5. Информировать Заказчика о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения ожидаемого положительного результата лечения.

4.1.6. В случае обнаружения у пациента заболеваний, о которых не было известно при заключении договора, ставить в известность Заказчика об их наличии и предлагать методы дальнейшей диагностики и лечения.

4.1.7. Исполнить все манипуляции, диагностические и лечебные вмешательства с учетом объективного состояния здоровья пациента на момент оказания услуги и желания владельца.

4.1.8. Обеспечить режим конфиденциальности в соответствии с законодательством о защите информации.

4.1.9. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и иными актами законодательства Республики Беларусь.

4.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ВПРАВЕ:

4.2.1. В случае возникновения неотложных состояний Исполнитель имеет право самостоятельно определять объем исследований и оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания помощи, в том числе и не предусмотренных настоящим договором.

4.2.2. После информирования Заказчика, самостоятельно решать все вопросы, связанные с техникой лечения, методом анестезии, подбором медикаментов и материалов, количеством выполняемых рентгенограмм и проведением других диагностических мероприятий, которые Исполнитель сочтет необходимыми для планирования и проведения лечения пациента.

4.2.3. При отсутствии соответствующих технических возможностей у Исполнителя, Исполнитель оставляет за собой право направить Заказчика в иную организацию, оказывающую ветеринарную помощь.

4.2.4. Требовать от Заказчика соблюдения:

- соблюдения внутренних правил распорядка;
- графика прохождения процедур;
- соблюдения режима приема лекарственных препаратов и других предписаний, а также строгого соблюдения рекомендаций ветеринарного врача;
- соблюдения временных и постоянных правил посещения клиники.

4.2.5. Отказать в приеме Заказчику в случаях:

— выявления у питомца противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий (согласовав с Владельцем);

— если пациент не вакцинирован против бешенства, при наличии отклонений в поведении питомца, а также при отказе Заказчика в проведении фиксации питомца для обеспечения безопасных условий труда персонала Исполнителя; _ несоблюдения Заказчиком рекомендаций специалистов Исполнителя, необходимых для реализации избранной тактики лечения;

— непредставления, а равно предоставление неполных либо недостоверных сведений о перенесенных питомцем заболеваниях, наличия аллергических реакций, имеющих противопоказаний и иных фактов, и обстоятельств, имеющих значение для постановки правильного диагноза и лечения;

— обращения несовершеннолетних лиц;

- состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения, некорректном поведении по отношению к персоналу клиники;
- если действия Заказчика угрожают жизни и здоровью персонала;
- если требуемые Заказчиком услуги не входят в план лечения, зафиксированный в карте пациента;
- противоречия данного вида ветеринарной услуги нравственным принципам врача;
- недоверия владельца пациента к профессиональным навыкам врача;
- при имеющемся в прошлом негативном опыте общения врача с владельцем.

4.2.6. В одностороннем порядке прервать лечение и/или обследование, немедленно уведомив об этом Заказчика:

- при невозможности установить с Заказчиком сотрудничества;
- в случае отсутствия в штате (или на смене) Исполнителя иного квалифицированного специалиста для оказания согласованных с Заказчиком услуг;
- при недостаточной компетентности или отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида услуг (в том числе, по причине

неисправности специализированного оборудования или по причине проведения технического обслуживания оборудования).

4.2.7. Отложить или отменить лечебное мероприятие, в том числе

— в день процедуры;

— в случае обнаружения у пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий, в том числе и психосоматического характера животного.

4.2.8. При изменении клинической ситуации изменить, с согласия Заказчика, план и (или) сроки оказания услуг/лечения. А в случае несогласия Заказчика с предложенными изменениями прервать оказание услуг/лечение и рекомендовать иную ветеринарную клинику.

4.2.9. В случае падежа (гибели) животного в помещении ветеринарной клиники Исполнителя, с согласия Заказчика производить вскрытие пациента;

4.2.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, Исполнитель вправе назначить другого лечащего врача для проведения лечения, проинформировав Заказчика.

При отказе Заказчика от получения услуги и требовании о возврате уплаченных денег, удержать с Заказчика затраты, связанные с подготовкой оказания услуги, если ее оказание было прервано по вине Заказчика.

4.2.11 Расторгнуть договор при нарушении Заказчиком условий оплаты, оговоренных главой 5 настоящего договора.

13. Требовать возмещения материальных потерь с Заказчика в случае причинения им ущерба имуществу Исполнителя.

14. Привлекать третьих лиц для проведения необходимых ветеринарных исследований;

15. В случае неоплаты Заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов, препаратов, осуществить вызов сотрудников органов внутренних дел для применения к такому Заказчику действующих в Республике Беларусь мер ответственности.

4.3. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ:

4.3.1. Уважительно относиться к посетителям и персоналу клиники; соблюдать правила оказания ветеринарной помощи, установленные Исполнителем.

4.3.2. Самостоятельно и заблаговременно знакомиться с действующим Договором, Прейскурантом на ветеринарные услуги Исполнителя, Правилами оказания ветеринарных услуг и дополнительной информацией. Своевременно оплачивать стоимость услуги, в соответствии с утвержденным на момент заключения договора прейскурантом цен.

4.3.3. Предоставить Исполнителю информацию о состоянии здоровья, перенесенных или имеющихся заболеваниях, операциях, аллергических реакциях, видимых проявлениях болезни (плохого состояния), иных обстоятельствах, которые необходимы для правильной постановки диагноза. В случаях несообщения данных сведений Исполнитель снимает с себя ответственность за осложнения, возникшие по данным причинам.

4.3.4. Самостоятельно фиксировать животное для лечебно-диагностических мероприятий, когда это необходимо.

4.3.5 Проводить лечебно-диагностические мероприятия полностью и методично согласно рекомендациям лечащего врача, в указанные временные параметры;

4.3.6. Своевременно информировать Исполнителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение договора.

7. Известить лечащего врача обо всех изменениях в состоянии здоровья пациента, осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также от принимаемых лекарственных препаратов. В экстренных случаях доставить животное в клинику для оказания помощи и коррекции лечения животного;
8. При проведении сложных ветеринарных услуг ознакомиться и подписать информированные согласия на сложное ветеринарное вмешательство;
9. Возмещать убытки в случае причинения ущерба Заказчиком имуществу Исполнителя.
10. В случае возникновения спора между сторонами настоящего договора, наличия претензий по качеству услуг пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации), экспертизы с привлечением стороннего, согласованного сторонами, эксперта; регламентируемой требованиям настоящего договора.

4.4. ЗАКАЗЧИК ИМЕЕТ ПРАВО:

4.4.1. Ознакомиться с информацией и документами Исполнителя,

4.4.2.Получать (требовать) в устной и письменной форме информацию по состоянию своего питомца, диагностике и лечению, возможных последствиях и осложнениях, а также о наличии альтернативных видов подобного рода услуг, но при этом не вмешиваться в действия врача ветеринарной клиники;

4.4.3.Выбрать день и время явки на прием, в соответствии с графиком работы Исполнителя и с учетом занятости лечащего врача Исполнителя другими пациентами.

Понимая, что врач может не освободиться к указанному времени при наличии экстренных, тяжелых по состоянию других животных.

4.4.4 Перенести ранее назначенный ему прием на другое время, уведомив об этом Исполнителя, желательно за 24 часа до назначенного времени.

4.4.5 На любом этапе лечения животного отказаться от дальнейшего лечения и оказания ветеринарных услуг с обязательной оплатой выполненных ветеринарных услуг.

4.4.6. При наличии обоснованных письменных претензий к качеству оказанной услуги требовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков предоставленной услуги, исполнения ее другим врачом, либо расторжения договора и возмещения убытков (в размере стоимости оказанных услуг).

4.4.7. Сохранения конфиденциальности информации, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ, ФОРМА РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость ветеринарных услуг (комплекса услуг) определяется на основании утвержденного руководителем клиники прейскуранта цен ветеринарных услуг (Приложение №1 «Прейскурант») и стоимостью израсходованных препаратов (расходных материалов) при выполнении данных услуг. Предварительная (приблизительная) стоимость определяется до оказания услуги. Окончательная (твердая) стоимость определяется врачом (специалистами) проводившим услугу (услуги) после окончания выполнения услуги (услуг).

5.2. Действующий прейскурант размещен в помещении клиники для беспрепятственного ознакомления с его содержанием. На сайте и в социальных сетях может быть расположен прейскурант, требующий уточнений.

5.3. Если иное не предусмотрено сторонами, оплата планируемых и согласованных оказываемых ветеринарных услуг (приблизительная стоимость) производится в порядке 100% предоплаты.

5.4. Окончательная (твердая) стоимость ветеринарных услуг определяется за фактически оказанные ветеринарные услуги (комплекс ветеринарных услуг), израсходованные расходные материалы. Оплата производится ежедневно.

5.5. При возникновении необходимости оказания дополнительных услуг (отказ от услуги) по результатам обследования и лечения итоговая стоимость услуг может быть изменена

Исполнителем. Данные изменения согласуются с Заказчиком (при его доступности) и дополнения отражаются в карте пациента.

5.6. Оплата за ветеринарные услуги при реанимации или иных экстренных ситуациях, даже если согласовать действия с Заказчиком в разумный период невозможно, осуществляются Заказчиком в обязательном порядке независимо от их результата, если предварительно заранее не был оформлен отказ от подобных ветеринарных услуг.

5.7. Заказчик возмещает Исполнителю понесенные затраты в полном объеме, в случае, если Исполнитель не мог оказать услугу в полном объеме по вине Заказчика и вынужден был прекратить ее оказание. При этом оплаченные и выполненные ранее услуги, стоимость материалов, используемых при оказании услуг, не возвращаются.

5.8. Оплата оказываемых ветеринарных услуг производится в белорусских рублях путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в пункте 14 настоящего Договора, либо путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники.

5.9. При невозможности оплатить стоимость оказанных ветеринарных услуг в день оказания данных услуг или провести предоплату Заказчик оформляет договор-займа или иные письменные расписки с гарантией оплаты, с указанием конкретной суммы и даты оплаты.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

6.1. Животным, находящимся в критическом для жизни состоянии, медицинская помощь оказывается вне очереди, в объеме лечебно-диагностических возможностей клиники с проведением необходимых организационных и консультационных мероприятий. Далее ветеринарные услуги оказываются по предварительной записи и потом по живой очереди;

6.2. Устное подтверждение Заказчиком согласия на выполнение ветеринарных услуг в клинике является фактом подтверждением заключения Договора (акцепт), ознакомления с текстом настоящего договора, Правилами оказания ветеринарной помощи и иными документами ветеринарной клиники. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

6.3. Согласие на проведение простых ветеринарных услуг осуществляется Заказчиком в устной форме. В случае проведения сложного ветеринарного вмешательства Заказчик обязан подписать предварительно письменное согласие на проведение сложного медицинского вмешательства.

В случае если сложное ветеринарное вмешательство должно быть выполнено срочно (неотложно), а Заказчик отсутствует или установить его местонахождение невозможно, решение принимается врачебной комиссией, а при невозможности его проведения — специалистом ветеринарной клиники с оформлением записи в карточке животного.

Специалист клиники (врачебная комиссия), принявший решение и осуществивший неотложное сложное ветеринарное вмешательство, при первой возможности должен уведомить об этом руководителя клиники, а также владельца животного.

Согласие на сложное ветеринарное вмешательство может быть отозвано владельцем животного, за исключением случаев, когда ветеринарное вмешательство уже началось и его прекращение, либо возврат к первоначальному состоянию, невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья животного.

6.4. Ветеринарные услуги при реанимации или иных экстренных ситуациях, а также если согласовать действия с Заказчиком в разумный период невозможно, осуществляются Исполнителем в обязательном порядке, если предварительно, заранее, не был оформлен Заказчиком отказ от подобных ветеринарных услуг.

6.5. Отказ от предлагаемых ветеринарных услуг осуществляется Заказчиком устно. Отметка об отказе от услуги делается специалистом клиники в карточке пациента или иных документах.

6.5. При отказе от предоставления ветеринарных услуг, в том числе сложного вмешательства, владельцу животного специалистом клиники в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа.

7. ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

7.1. Предоставление Услуг в рамках настоящего договора, подтверждается фактом потребления Заказчиком оказанных ему услуг в процессе выполнения (потребления) данных услуг.

7.2. В случае, если Заказчик при выполнении услуг не представил обоснованный мотивированный отказ от принятия выполненных услуг, услуги считаются принятыми без замечаний и подлежат оплате в полном объеме.

7.3. По окончании выполнения оказанных ветеринарных услуг ветеринарные специалисты оформляют, в течении рабочего дня, карточку животного. После приема по просьбе Владельца выдается лист назначения. По требованию Заказчика выдается выписка из карточки животного на платной основе в течение 7 рабочих дней с момента оплаты

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

8.2. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за виновные умышленные действия и (или) бездействие сотрудников, в доказанных случаях, и возмещает ущерб в таких случаях в сумме, не превышающей стоимость оплаченных Заказчиком услуг.

8.3. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру выполняемых действий, он принял все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если Заказчик не сообщил сведения о состоянии здоровья животного, которые могут повлиять на результаты проводимых лечебно-диагностических мероприятий.

8.5. Исполнитель не несет ответственности:

- за ущерб, причиненный животному при проведении лечебно-диагностических мероприятий специалистами других ветеринарных учреждений, третьих лиц, самолечения.
 - за ущерб, причиненный животному при несоблюдении рекомендаций специалистов клиники, необходимых для реализации избранной тактики лечения;
 - за ущерб, причиненный животному в случае отказа Заказчика от проведения дополнительных лечебно-диагностических мероприятий, рекомендованных специалистом клиники, направленных на уточнение диагноза и купирования скрытых, ранее не выявленных, параллельно протекающих заболеваний, рецидивов ранее перенесенных заболеваний, уточнение элементов диагноза, которые на момент начала лечения были скрыты или не могли быть выявлены;
 - за травмы, полученные Заказчиком от пациента Заказчика при оказании услуг в клинике;
 - за установленный диагноз и (или) назначенное лечение, в случае предоставления результатов анализов, УЗИ и ЭКГ, не соответствующих их объективной клинической картине пациента, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью при предоставлении Заказчиком результатов анализов, УЗИ и ЭКГ пациента, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами);
 - в случае проявления индивидуальных аллергических реакций и (или) непереносимости ветеринарных препаратов, если персонал клиники об этом не был информирован.
6. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего договора, если докажет, что причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) стало нарушение Заказчиком условий настоящего договора;

7. Заказчик несет ответственность:
 - за достоверность предоставляемой информации, четкое выполнение рекомендаций лечащего врача и своевременную оплату услуг;
 - за неисполнение или ненадлежащее исполнение, нарушение п. 4.3. настоящего договора.
8. Заказчик несет ответственность за несвоевременное проведение расчетов за оказанные ветеринарные услуги;
9. В случае возникновения ситуаций, не предусмотренных настоящим договором, стороны обсуждают их и принимают совместное решение в дополнительном соглашении к данному договору (устно или письменно),
10. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (пункт 3 статьи 735 ГК РБ).
11. При неудовлетворенности оказанной услугой, Заказчик обращается к лицу, ответственному за ведение претензионной работы в клинике, в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Информация о факте обращения владельца животного за медицинской помощью и состоянии здоровья животного, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания ветеринарных услуг, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании ветеринарных услуг, а в случае смерти — и информация о результатах патологоанатомического исследования составляют служебную тайну.

9.2. По желанию владельца животного, ветеринарная клиника выдает выписки из медицинских документов и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья животного на платной основе в течении 7 рабочих дней.

9.3. Заключением настоящего договора, Заказчик не возражает против использования информации о состоянии здоровья животного в образовательном процессе и научной литературе без указания личных данных владельца.

9.4. Владелец животного согласен получать информационные уведомления от ветеринарной клиники с использованием предоставленной им контактной информации.

9.5. Владелец согласен с тем, что его личные данные, данные о проведенной вакцинации пациенту передаются с документами строгой отчетности в ежемесячных отчетах в вышестоящую организацию “Гродненская городская ветеринарная станция”

10. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ.

ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий договор действует неограниченный срок на весь период лечения и оказания последующих лечебно-профилактических и иных ветеринарных услуг.

10.2. Стороны приходят к соглашению, что настоящий договор, может быть расторгнут:

- по соглашению сторон;
- по требованию одной из сторон с предупреждением другой стороны за 5 (пять) дней до расторжения, в случае нарушения другой стороной условий договора.

Договор, считается расторгнутым по требованию одной из сторон, с даты получения предупреждения о расторжении договора, при согласии (устном или письменном) другой стороны.

10.3. Каждая из сторон вправе в одностороннем порядке отказаться (независимо от причин такого отказа) от исполнения договора путем направления письменного уведомления об этом в срок не позднее, чем за 7(семь) календарных дней до даты расторжения настоящего договора, с момента получения такого уведомления.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. В случае возникновения разногласий между специалистом клиники и Заказчиком по вопросу оказания ветеринарных услуг, разногласия рассматривается директором клиники, изложенными в «Приложении к договору-оферты № 4 «Разрешение споров».

12. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ ЖИВОТНЫХ

12.1. Прием собак осуществляется только, на коротком поводке и в наморднике, за исключением щенков в возрасте до трех месяцев и декоративных собак ростом до 20 сантиметров в холке.

12.2. Владельцы животных обязаны соблюдать санитарно-гигиенические нормы их содержания, обеспечивая безопасность людей и не допуская загрязнения животными мест общего пользования.

12.3. Заказчик обязан до начала предоставления ветеринарных услуг предупредить специалиста ветеринарной клиники о возможных страхах и других личных поведенческих особенностях животного.

12.4. Заказчик обязан лично фиксировать (удерживать) животное при проведении в клинике (на территории клиники) манипуляций и при осмотре животного, соблюдая при этом меры безопасности.

12.5. При проявлении агрессии или отказе владельца в фиксации животного осмотр животного проводится при седации.

12.6. Прием животных осуществляется только при наличии вакцинации против бешенства, при наличии свидетельства о регистрации по месту жительства. (Согласно правил содержания домашних животных в населённых пунктах Республики Беларусь, утверждённые Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 04.06.2001 г. № 834, а так же ветеринарно-санитарные правила профилактики, диагностики и ликвидации бешенства, утверждённые Постановлением Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь от 25.06.2018 г. № 59)

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. В случаях, не предусмотренных настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

13.2. Стороны подтверждают, что на день подписания настоящего договора отсутствуют основания или обстоятельства, которые бы могли послужить причиной для признания Договора недействительным.

13.3. Предусмотренная законодательством о защите прав потребителей информация размещена в помещении клиники для беспрепятственного ознакомления владельцев животных с их содержанием.

14. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ИП Томашевич Анастасия Сергеевна

230027, город Гродно, пр-т Космонавтов 100/111 р/с BY39ALFA30132624240010270000 БИК ALFABY2X УНП 591932975

Приложения к договору оферты : 1. Приложение №1 «Прейскурант»

2. Приложение №2 «Правила оказания ветеринарной помощи»

3. Приложение ОФЗ «Стандарты»

4. Приложение №4 «Разрешение споров »

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНОЙ ПОМОЩИ

1. Общие положения

1.1. Работа клиники осуществляется на основании правил оказания ветеринарной помощи, договора оферты и законодательства РБ .

1.2. Владельцы животных могут ознакомиться с данными документами на информационном стенде в клинике или на его сайте.

1.3. Клиника оставляет за собой право на внесение изменений в указанные документы.

1.4. Согласие с настоящими Правилами Владелец подтверждает совершением конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами клиники (акцепт оферты), в соответствии со ст.405-408, 411, 413 ГК РБ, при соединении к Оферте на оказание ветеринарной услуги , который автоматически включается при каждом обращении в клинику.

1.5. Прием в клинике осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным администрацией.

2. Правила приема и прохождения лечения Пациента:

2.1 Время приёма и дополнительно диагностики Пациента не регламентировано, поэтому для тщательного выполнения ветеринарной услуги Владелец должен располагать достаточным запасом времени.

2.2 Пациенты принимаются специалистами, работающими в соответствии с утвержденным графиком в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. Пациенты требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим Пациентом. При отсутствии в клинике незанятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому Пациенту оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач. Степень тяжести состояния пациента оценивается ТОЛЬКО врачом.

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

2.2.3. Пациенты пришедшие по живой очереди.

В спорных случаях очередность приема устанавливается врачом.

Закрепление конкретного ветеринарного врача клиники за конкретным Пациентом не предусмотрено. Вызов ветеринарных врачей клиники в нерабочее время для оказания помощи Пациентам, требующим оказания экстренной помощи не предусмотрен.

При наличии свободного времени в рабочую смену (отсутствие плановых пациентов в клинике и пациентов по “живой очереди”), отсутствии административной работы возложенной руководителем на врача, врач имеет право оказать “онлайн консультацию” по соц сетям. Онлайн консультации могут выполняться только по общим вопросам (уход, содержание, кормление, профилактика заболеваний, вакцинации, обработки и паразитов). Вопросы, касающиеся лечения (в том числе пациентов, уже проходящих лечение в клинике), переоценку состояния, корректировку лечения и дозировок препаратов требуют очного визита пациента в клинику.

Вызов врача на дом к пациенту возможен только

- в свободное рабочее время врача (отсутствие плановых пациентов в клинике и пациентов по “живой очереди”), при отсутствии административной работы возложенной руководителем на врача,
- при наличии возможности у врача (нахождении как минимум еще одного врача в клинике, при наличии удобного транспорта, при наличии технической возможности выезда)
- только для проведения плановых манипуляций (вакцинация, дача препаратов внутрь, эвтаназия), не связанных с переоценкой общего состояния пациента, не связанных с первичной диагностикой пациента
- только к пациентам, транспортировка которых в клинику затруднительна:

пациенты массой тела более 20 кг, которые не имеют возможности самостоятельно передвигаться.

При невозможности выезда на дома к пациенту, врачами клиники предлагаются услуги сторонних ветеринарных клиник.



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

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

2.5. Во избежание травмирования животных и окружающих Владельцы обязаны соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород — в переносках.

2.6. Прием Пациента ветеринарным врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование; определение необходимых дополнительных обследований; по возможности постановку предварительного диагноза, консультацию по состоянию животного, прогноз, назначение лечения. Лечение-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по Прейскуранту.

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

2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится Владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные Владельцем от собственного животного. Фиксация животного персоналом клиники оплачивается дополнительно согласно Прейскуранта.

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

10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций клиника оформляет, а Владелец животного

подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора на оказание ветеринарных услуг.

2.11. Применение общей анестезии необходимо не только во время хирургических вмешательств, но и при некоторых процедурах и исследованиях. Перед проведением общей анестезии владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ (информированное согласие), подтверждающий свое согласие на эту процедуру. Перед проведением анестезии, при необходимости, проводится расширенное обследование (анализы крови, кардиологическое обследование и т.д.). Владелец вправе отказаться от данных процедур, но он должен полностью и адекватно осознавать, что отсутствие подобных обследований может негативно отразиться на лечении пациента вплоть до летального исхода, так как именно данные исследования показывают наличие четких противопоказаний у животного к наркозу непосредственно перед наркозом. Но данные исследования не говорят о протекании процессов в организме животного во время наркоза. Наркоз всегда риск.

12. Если владелец отказывается от рекомендованных врачом дополнительных методов исследований (анализы крови, УЗИ, ЭКГ, рентген и т.д.), что необходимо для уточнения или постановки диагноза, то его отказ заносится в карточку, а врач имеет право на прекращение дальнейшего лечения пациента, в виду невозможности постановки окончательного диагноза.
13. Карточка пациента является внутренней документацией Ветеринарной клиники и не выдается Владельцу на руки.
14. Результаты (дубликаты) анализов крови, УЗИ, рентген и т.д. хранятся в ветеринарной клинике. При необходимости можно получить на руки дубликаты анализов, УЗИ.
15. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими Пациентами ветеринарных врачей и т.д.) Пациенту может быть предложено обратиться в другую Клинику.
16. Эвтаназия.
 - Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено нравственными принципам ветеринарного врача.
 - Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.
 - Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать Заявление на эвтаназию.

3. Обязанности сторон:

3.1. Клиника обязуется:

3.1.1. Проинформировать Владельца Пациента о режиме работы клиники, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг из документов размещенных в свободном доступе в клинике (в печатном виде) и интернете (сайт). Возможности оказания конкретной ветеринарной услуги по записи или живой очереди — по телефону и личном общении.

3. 1.2. Предоставить Владельцу информацию о состоянии Пациента, о сути заболевания, прогнозе, методах, предположительно о сроках лечения, рисках и возможных осложнениях, квалификации персонала.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения Пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, учитывая возможности клиники и надеясь на полное сотрудничество с владельцем животного.

3.1 .4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту при оказании ветеринарных

услуг.

3.2. Владелец обязуется:

3.2.1. Осознавая, что ветеринарная клиника является местом повышенной психологической нагрузки, корректно и уважительно общаться с персоналом и посетителями клиники.

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

3.2.3. Подготовить Пациента перед операцией или диагностической процедурой, сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями специалиста клиники.

3.2.4. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур, диагностических обследований. Своевременно информировать специалистов клиники о любых изменениях его самочувствия и состояний при выполнении назначений (введении препаратов),

3.2.5. Оказывать содействие в обеспечении безопасности персонала клиники и его посетителей (контролировать, удерживать, фиксировать свое животное), соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

4. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. К стоимости ветеринарных услуг добавляется стоимость расходных материалов, использованных при выполнении данных услуг. Окончательная и точная стоимость за выполненные ветеринарные

услуги определяется только врачом (врачами), проводившим ветеринарные услуги после оказания самих услуг.

При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач, ПО ТРЕБОВАНИЮ ВЛАДЕЛЬЦА ЖИВОТНОГО, информирует владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие ветеринарные услуги могут иметь непрогнозируемое течение и последствия (пример: наркоз приведший к реанимационным действиям; острый аллергический процесс приведший к необходимости оказания дополнительной помощи и т.д.), что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

2. Каждое посещение Пациентом клиники является «Приемом» врача и оплачивается соответственно Преискуранту.
3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от объема выполненных услуг из-за изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем специалисты клиники информируют Владельца и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в Информированном согласии или в Оферте на оказание ветеринарной помощи.

4.4. Владелец животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.

4.5. Владелец животного может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее уплаченные за данную услугу денежные средства, за вычетом затрат клиники, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.

4. 6. Возврат денежных средств, выдача выписки из карточки животного, осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
5. Ответственность сторон:
 1. Ответственность клиники:
 1. Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, согласно законодательства РБ.
 2. Клиника не может в полной мере нести ответственность за достижение или недостижение желаемых результатов (ожидаемого результата Владельца) от лечения и проведения процедур. Всегда существует риск возникновения ранних и поздних осложнений после выполнения любых ветеринарных манипуляций, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи клиники ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов. Оказать полную помощь в организации лечения, ухода, контроля и кормления

- вне стен клиники ветеринарные специалисты не могут. Сами животные могут своим поведением причинять себе вред, ухудшающий процесс лечения (невозможность введения препаратов, прыгает, когда это запрещено и т.д.) или требующий дополнительного лечения, полного изменения плана лечения (сгрызла швы, поломала конструкцию и т.д.)
3. Клиника не несёт ответственность за качество лечения и достижение желаемого результата в случае несоблюдения Владелец Пациента рекомендаций врача, а также совершения Владелец Пациента действий, противоречащих назначению (изменение рациона, нагрузок, применение иных препаратов.)
 4. Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами), но при отказе от обследований в данной клинике принимает их к сведению.
 5. Выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному письменному запросу Владельца; в течение 7-ми рабочих дней с момента внесения 100% предоплаты.
 6. Выписка из истории болезни готовится в течение 7-ми рабочих дней и заверяется руководителем клиники.
 7. В случае возникновения разногласий между клиникой и Владельцем по поводу качества оказания услуги или иным условиям Договора на оказание ветеринарной помощи, стороны решают спор посредством его досудебного урегулирования.
 8. Письменные претензии клиника обязана рассмотреть в 30-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Владельцу заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.
 9. В случае неявки Владельца в дату окончания срока нахождения животного в стационаре клиники или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода Владельца на связь по контактам, указанным в медицинской документации и Информированном согласии в течение двух дней, Владелец считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае клиника вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом. Расходы на дополнительное содержание и лечение животного истребуются от Владельца.

5.2. Ответственность Владельца:

5.2.1. Об отказе от лечения и расторжении Договора на оказание ветеринарных услуг Владелец оповещает клинику устно или в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

5.2.2. Владелец животного должен оплатить оказанные клиникой услуги, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

5.2.3. Возместить ущерб, причиненный Пациентом или Владельцем Пациента имуществу Клиники, а также имуществу его персонала и посетителей, и их здоровью.

6. Клиника имеет право отказать в приеме:

6.1 При отсутствии актуальной вакцинации животного от бешенства.

6.2. При наличии выраженной агрессии со стороны животного и наличия вероятности причинения травмы ветеринарному специалисту.

6.3 При невозможности фиксации агрессивного животного самим владельцем животного и отказе его Владельца от проведения седации в целях успокоения животного для возможности проведения дальнейших диагностических и лечебных ветеринарных манипуляций.

6.4 При отказе от заключения/присоединения к Оферту на оказание ветеринарной помощи или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезии (седации) и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу клиники.

6.5 При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

6.6. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

6.7. При нахождении Владельца животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу клиники и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок.

6.8. Если Владельцем животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

9. При предоставлении клиники Владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
10. При невозможности установить с Владельцем терапевтического сотрудничества, в случае отсутствия в штате клиники иного квалифицированного специалиста для оказания согласованных с Владельцем услуг.
11. При недостаточной компетентности или отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида услуги.
12. При противоречии данного вида ветеринарной услуги нравственным принципам врача.
13. недоверия владельца пациента к профессиональным навыкам врача;
14. при имеющемся в прошлом негативном опыте общения врача с владельцем



15. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РБ, по усмотрению клиники.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

1. Стандарты оказания ветеринарной помощи

1. Все знания, действия и умение ветеринарного персонала всегда направлены на достижение излечения животного, облегчение и снижения его страданий; возможности формирования у владельца понимания ситуации, в которой находится животное, и путей разрешения данной проблемы.
2. Оказание ветеринарной помощи осуществляется дипломированным компетентным ветеринарным врачом, а также ветеринарным персоналом среднего звена (врачи-интерны, фельдшеры и ассистенты) под наблюдением ветеринарного врача и с его ведома. Лечение и введение лекарственных средств контролируется на предмет соответствия назначениям ветеринарного врача.

1. 3. Ветеринарный врач имеет право начать лечение только в том случае, если у него есть сформулированный диагноз (может быть предварительным) и при его отсутствии симптоматическому лечению. Исключение составляет оказание помощи пациентам в критическом состоянии, где для начала проведения терапии достаточно сформулировать синдром (недостаточность кровообращения, дыхательная недостаточность, почечная и т.д.).

1.4. Ветеринарные манипуляции проводятся в соответствии не только с жалобами Владельца животного, но и с клинической ситуацией.

5. Пациентам проводят осмотр, соответствующий присутствующим, в первую очередь, жалобам владельца и выявленной клинической ситуации, Он включает сбор анамнеза и физикальный осмотр основных систем и органов для назначения оптимального лечения, обнаружения новых жалоб, проведения необходимой дополнительной диагностики или перед анестезией.

6. Обычный осмотр пациентов включает (но не ограничивается), оценку и описание следующего: поведение и поза, активность, температура тела, наличие сердечного толчка, дыхание, СНК, плотность брюшной стенки и при возможности общее состояние брюшной полости, аппетит, потребление жидкости, особенности мочеиспускания и дефекации. Оценка жалоб на состояние животного общей клинической ситуации.

1.7. Все действия ветеринарных врачей и персонала ветеринарных клиник согласуются с принципами ветеринарной деятельности, установленными Законом Республики Беларусь от 2 июля 2010 г. № 161-З «О ветеринарной деятельности».

8. Ветеринарные врачи и персонал ветеринарной клиники гуманно относятся к животным,
9. Агрессивное и жестокое обращение с животными, которое может нанести им травмы, запрещено. В необходимых случаях применяется минимальное принуждение,

1.10. Седация и анестезия используется только при необходимости, в том числе для непослушных, испуганных пациентов или пациентов, находящихся в состоянии стресса и только по согласию владельца.

11. Подходящие методы и оборудование используется для предотвращения самотравматизации, такие как защитные воротники, повязки, попоны и т.д.
12. Ветеринарные специалисты используют единые стандарты, разработанные и утвержденные в клинике в соответствии с требованиями и методиками ветеринарной медицины в Республике Беларусь, оценивая ответ пациента (изменение состояния) на лечение.
13. Ветеринарные специалисты работают, применяя полученные специальные знания по диагностике, лечению, наблюдению за развитием заболевания при назначенном лечении и по окончании лечения.
14. Стандарты оказания неотложной помощи животным в острых состояниях
 1. Ветеринарный врач или клиника располагают оборудованием, позволяющими оказывать неотложную помощь пациентам.
 2. Ветеринарные врачи и их помощники обучены диагностике, мониторингу и помощи пациентам в критическом состоянии. Методики разработаны на основе мирового опыта ветеринарной медицины.
 3. Пациентам в остром состоянии неотложная помощь оказывается сразу, как только возможно.
 4. При невозможности оказать неотложную помощь, ветеринарный врач должен предоставить полную информацию о возможности получить данную помощь в других близлежащих ветеринарных клиниках. А также, по возможности, проинформировать рекомендованную клинику о доставке в нее животного, нуждающегося в неотложной помощи.

3. Стандарты проведения анестезии и обезболивания

1. Оценка боли рассматривается как часть осмотра каждого пациента, независимо от очевидных жалоб.
2. Обезболивание индивидуально для каждого пациента.

3. Обезболивание сопровождает каждую хирургическую процедуру.
4. Пациента контролируют на предмет появления острых признаков боли во время любой процедуры, которая может возникнуть при любом выполнении ветеринарных услуг. Исключение составляет психологическая реакция животного на ветеринарные манипуляции или ветеринарного специалиста.
4. Стандарты оказания хирургической помощи
 1. Все хирургические операции проводит квалифицированный и подготовленный ветеринарный врач.
 2. Ассистенты хирурга ветеринарные фельдшеры, ассистенты или ветврачи.

4.3 Ветеринарный врач должен принять взвешенное решение о целесообразности проведения хирургического вмешательства.

4. Непосредственно перед хирургической процедурой персонал проводит предоперационную оценку. Такая оценка устанавливает:
 - правильную идентификацию пациента;
 - определение степени хирургического и анестезиологического риска;
 - идентификацию хирургической процедуры и анатомического ориентира для ее проведения;
 - уточнение выбора методики анестезиологического обеспечения и хирургического вмешательства.

4.5. Все хирургические манипуляции совершаются с соблюдением правил асептики и антисептики.

5. Стандарты контроля заразных заболеваний
 1. Все ветеринарные объекты по классификации инфекционных очагов относятся к хроническим, постоянным эпизоотическим очагам.
 2. Ветеринарные врачи соблюдают правила асептики и антисептики, к которым относятся: личная гигиена; дезинфекция оборудования, инструментов, мебели и помещений клиники; клинический осмотр животных с инфекционной направленностью.
 3. Специалисты ветеринарной клиники проводят обработку рук после контакта с каждым пациентом, применяя антимикробные средства, а также использует одноразовые перчатки; проводят обработку стола для осмотра животных после каждого животного; ежедневную уборку помещений с применением специальных средств и кварцевание помещений, что препятствует распространению заразных заболеваний через руки и поверхности.
 4. Ветеринарные врачи при работе с потенциально заразными пациентами, используя свои знания, изначально проводят свою работу с пациентом и владельцем для недопущения распространения инфекционных заболеваний через руки и оборудование. Консультируют владельца.
 5. Владельцы пациентов, подвергающиеся риску заболевания зооантропонозными (заразные заболевания общие для животного и человека) заболеваниями, информируются персоналом клиники в устной форме.

6. Ветеринарные врачи применяют в своей работе рекомендации и алгоритмы местной Государственной Ветеринарной Службы по выявлению, локализации и предотвращению распространения особо



опасных инфекций (бешенство и др.).

7. Стандарты проведения лабораторных исследований

1. Только квалифицированный персонал проводит лабораторные исследования.
2. Ветеринарная клиника располагает оборудованием, необходимым для выполнения лабораторных исследований, заявленных в прайс-листе, и имеет договор со сторонней лабораторией для проведения ПЦР-исследований, оснащенной для проведения таких исследований.
3. Стандарты проведения инструментальных исследований (при наличии оборудования).
4. Инструментальную диагностику проводят подготовленные и квалифицированные ветеринарные специалисты.
5. Работа с диагностическим оборудованием должна быть безопасной, как для ветеринарных специалистов, владельцев животных и самих животных. Травматизм животного при проведении диагностических исследований потенциально возможен вследствие действия самого животного или его фиксации. Психосоматическая реакция, как и аллергическая реакция, предвидится ветеринарным персоналом быть не может.
6. Ветеринарный специалист, при проведении инструментальных исследований применяет свои знания и опыт, методики ветеринарной медицины.

8. Стандарты ведения ветеринарных записей

1. Ветеринарный специалист осматривает каждого пациента и фиксирует результаты в амбулаторной карте.
2. Ветеринарный специалист ведет записи таким образом, чтобы любой врач мог продолжить лечение данного пациента, а также по необходимости служить в качестве источника для лечения пациента, исследований и как образовательный материал.
3. Используются амбулаторные карты в электронном виде.
4. Продолжительность хранения записей определяется возможностью программы. Риски сбоя программы не исключаются.
5. При необходимости используются общепринятые аббревиатуры и сокращения.
6. Амбулаторная карта, по возможности, заполняется сразу после окончания приема пациента или в течении рабочего дня.
7. Каждый пациент имеет отдельную амбулаторную карту.
8. В амбулаторной карте со слов лица сопровождающего животное и по его желанию записывают сведения о владельце животного и самом животном, позволяющие идентифицировать конкретное животное, дату обращения, причины обращения, анамнез. Отмечаются патологические отклонения, выявленные при физикальном осмотре; результаты дополнительных обследований. Используются проблемно-ориентированные ветеринарные записи, которые

фиксируют лечебную информацию о пациенте в логической, организованной и клинически ориентированной форме; предварительный диагноз или симптома-комплекс; рекомендации и назначения.

9. Амбулаторная карта является собственностью клиники. Рекомендации по лечению выдаются владельцу животного после каждого первичного или вторичного осмотра животного.
 10. Ветеринарная клиника выдает выписку или копию ветеринарных записей по письменному требованию владельца животного.
9. Стандарты направлений на лечение
1. Ветеринарный специалист, проводящий лечение животного, при необходимости, должен:
 - при рассмотрении возможности направить пациента к своему коллеге или в другую клинику, в первую очередь, руководствоваться интересами пациента.
 - направить пациента в случаях:
 - о необходимости в дополнительной обследовании более высокой квалификации в соответствующей специализации.
 - необходимости в дополнительных условиях или оборудовании для проведения дальнейшей диагностики или лечения.
 - невозможности самостоятельно поставить диагноз или определить симптома-комплекс.
 - невозможности наладить терапевтическое сотрудничество с Владелецем пациента.
 2. Признать, уважать и удовлетворять требование Владельца пациента в получении дополнительного мнения другого врача.
 3. Осознавать, что лечебный процесс может быть более успешен, если направить владельца животного к коллеге, чем его самостоятельный переход к другому врачу.
 4. И отправляющий и принимающий ветврачи должны:
 - совершенствовать и укреплять коммуникации друг с другом на основе взаимного уважения и доверия в процессе направления.
 - заблаговременно позаботиться о наличии у принимающего врача всей необходимой информации в доступной форме.

9.5. Принимающий ветврач должен:

- тщательно ознакомиться с информацией, предоставленной направляющим врачом; запросить дополнительную информацию при необходимости для надлежащего лечения;
 - после проведения необходимых диагностических или лечебных манипуляций направить владельца пациента проходить дальнейшую курацию (если нет угрозы для жизни животного) у направляющего врача.
 - тактично относиться к направляющему врачу, соблюдая врачебную этику.
10. Стандарты требований к помещению клиники
1. Помещения клиники должны соответствовать требованиям нормативно-правовых актов РБ, нормативным документам органов исполнительной власти, а также перечню заявленных видов ветеринарной помощи.
11. Стандарты организационных протоколов

1. Работа ветеринарной клиники и узкопрофильного ветеринарного

специалиста осуществляется на основе полученных специальных знаний и практического опыта мирового ветеринарного сообщества.

12. Стандарты работы с владельцем пациента

12.1. Владелец пациента уведомляется устно о:

- состоянии здоровья пациента.
 - диагнозах (предварительный, дифференциальный, окончательный, симптоматическое лечение).
 - прогнозе при применении лечения и без него.
 - других традиционных альтернативных методах диагностики и лечения; — возможных плохих изменениях при диагностике и лечении у пациента;
 - рисках для здоровья человека.
1. Владельцу пациента письменно выдаются назначения по лечению, дальнейшей диагностике животного и, при необходимости, специальные рекомендации по содержанию и кормлению животного.

Копия сохраняется в амбулаторной карте.

2. Ветеринарная клиника открыто и объективно информирует о предоставляемых видах помощи и манипуляциях, о часах работы, видах неотложной помощи и принципах работы посредством доступных клинике информационных ресурсов (таких как брошюры, вебсайт, объявления, памятки).
3. В случае возникновения разногласий между специалистом ветеринарной клиники и владельцем животного по вопросу оказания ветеринарных услуг, разногласия рассматривается руководителем клиники.
4. В случае не устранения разногласий, споры, в том числе связанные с оценкой качества оказания ветеринарных услуг, по заявлению Владельца животного разрешаются врачебно-консультационной комиссией. Компетенция, состав, полномочия врачебно-консультационной комиссии определяются в соответствии с локальными правовыми актами ветеринарной клиники.
5. при несогласии владельца животного с решением врачебно-консультационной комиссии может проводиться независимая экспертиза.
6. В случае гибели животного, находящегося под наблюдением специалистов клиники, владелец животного не возражает против патологоанатомического исследования (при необходимости).

При принятии решения о проведении патологоанатомического исследования в иной организации, владелец животного обязуется информировать об этом специалистов клиники не позднее семи часов до проведения соответствующего исследования по телефону для участия представителя ветеринарной клиники в исследовании не менее чем за 7 часов до начала проведения патологоанатомического вскрытия.

В случае, если патологоанатомическое исследование проводится в клинике, владелец животного имеет право направить для участия иного независимого ветеринарного

специалиста, не являющегося специалистом ветеринарной клиники для участия в исследовании, не вмешиваясь и не создавая препятствий для деятельности специалистов клиники.

7. Лицо, чьи права или законные интересы нарушены, с целью непосредственного урегулирования спора с нарушителем этих прав или интересов обязано предъявить ему претензию (письменное предложение о добровольном урегулировании спора).
8. В случае возникновения разногласий между клиникой и владельцем животного по поводу качества оказания услуги или иным условиям настоящих правил, стороны решают спор посредством его досудебного урегулирования.
9. В случае возникновения спора одна сторона направляет другой стороне письменное предложение урегулировать спор в процедуре медиации. Другая сторона в течение 14 дней с момента получения предложения уведомляет о результатах его рассмотрения.
10. Досудебный порядок урегулирования спора считается соблюденным в случае:
 - неполучения ответа на предложение урегулировать спор в процедуре медиации в семидневный срок;
 - заключенного между сторонами медиативного соглашения;
 - письменного заявления стороны (сторон) об отказе от продолжения медиации;
 - не урегулирования спора в течение срока, установленного в соглашении о применении медиации;
 - решение медиатора о прекращении процедуры медиации в случае неявки сторон или их представителей для проведения переговоров без предварительного уведомления медиатора, а также в случае нарушения правил проведения медиации, согласованных между сторонами в соглашении о применении медиации.

12.12. В случае, если стороны не придут к соглашению по спорным вопросам с помощью процедуры медиации, такой спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

13, Стандарты повышения уровня квалификации

1. Ветеринарные врачи должны изучать профессиональную литературу, периодику и мультимедийные материалы для постоянного последипломного образования и поиска необходимой для клинической практики информации.
2. Каждый ветеринарный специалист должен посещать учебные ветеринарные мероприятия (конференции, конгрессы, симпозиумы и т.д.).

Стандарты эвтаназии

1. Эвтаназия проводится только по гуманным соображениям и только гуманными способами, с письменного согласия владельца.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

1. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

1.1. В случае возникновения разногласий между специалистом ветеринарной клиники и Заказчиком по вопросу оказания ветеринарных услуг, разногласия рассматриваются руководителем клиники.

1.2. В случае не устранения разногласий, споры, в том числе связанные с оценкой качества оказания ветеринарных услуг, по заявлению Заказчика разрешаются врачебно-консультационной комиссией. Компетенция, состав, полномочия врачебно-консультационной комиссии определяются в соответствии с локальными правовыми актами ветеринарной клиники.

Принятое на заседании врачебно-консультационной комиссии решение оформляется протоколом заседания врачебно-консультационной комиссии и вносится в амбулаторную карту пациента.

1.3. При несогласии Заказчика с решением врачебно-консультационной комиссии может проводиться независимая экспертиза.

Расходы по проведению экспертизы несет лицо, обратившееся за соответствующей экспертизой. При этом специалисты ветеринарной клиники вправе принимать участие в формировании перечня вопросов, по которым должна быть проведена экспертиза; знакомиться с материалами дела, относящимися к предмету экспертизы; представлять эксперту дополнительные материалы для дачи заключения.

1.4. В случае гибели животного, находившегося под наблюдением Исполнителя, Заказчик не возражает против патологоанатомического исследования (при необходимости).

Патологоанатомическое исследование проводится в целях выяснения характера патологических изменений в органах и тканях животного и (или) установления причины смерти.

При принятии решения о проведении патологоанатомического исследования в иной организации, Заказчик обязуется информировать об этом специалистов клиники не позднее пяти часов до проведения соответствующего исследования по телефону для участия представителя ветеринарной клиники в исследовании.

В случае, если патологоанатомическое исследование проводится в ветеринарной клинике, Заказчик имеет право направить для участия иного независимого ветеринарного специалиста, не являющегося специалистом ветеринарной клиники для участия в исследовании, не вмешиваясь и не создавая препятствий для деятельности Исполнителя.

1. Лицо, чьи права или законные интересы нарушены, с целью непосредственного урегулирования спора с нарушителем этих прав или интересов обязано предъявить ему претензию (письменное предложение о добровольном урегулировании спора).

Претензия подписывается заявителем претензии или его представителем и направляется получателю претензии заказной корреспонденцией с обратным уведомлением или вручается под роспись. В претензии указываются: фамилия, собственное имя, отчество (наименование) заявителя претензии и лица (лиц), которому претензия предъявляется (получателя претензии), их место жительства (место пребывания) или место нахождения; дата предъявления претензии; обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия; доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; требования заявителя претензии со ссылкой на законодательство; сумма претензии и ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке; перечень документов, прилагаемых к претензии.

Получатель претензии в месячный срок со дня ее получения письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии. Ответ на претензию подписывается получателем претензии или его представителем и направляется заявителю претензии заказной корреспонденцией с обратным уведомлением или вручается под роспись.

6. В случае возникновения разногласий между Исполнителем и Заказчиком по поводу качества оказания услуги или иным условиям настоящего договора, стороны решают спор посредством его досудебного урегулирования.
7. В случае возникновения спора одна Сторона направляет другой Стороне письменное предложение урегулировать спор в процедуре медиации. Другая Сторона в течение 7 дней с момента получения предложения уведомляет о результатах его рассмотрения.
8. Досудебный порядок урегулирования спора считается соблюденным в случае:
 - неполучения ответа на предложение урегулировать спор в процедуре медиации в семидневный срок;
 - заключенного между сторонами Медиативного соглашения; ▫ письменного заявления стороны (сторон) об отказе от продолжения медиации;
 - неурегулирования спора в течение срока, установленного в Соглашении о применении медиации;
 - решение медиатора о прекращении процедуры медиации в случае неявки сторон или их представителей для проведения переговоров без предварительного уведомления медиатора, а также в случае нарушения Правил проведения медиации, согласованных между сторонами в Соглашении о применении медиации.

1.10. В случае, если Стороны не придут к соглашению по спорным вопросам с помощью процедуры медиации, такой спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.