



Утверждена 18 декабря 2024 года

Директор ООО «ЭВК»

Худеньких Н.Б.

Договор-оферта оказания ветеринарных услуг ООО «ЭВК»

1. Общие положения.

1.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) данный документ является публичной офертой, адресованной физическим лицам. В соответствии с п.1 ст.433 и п.3 ст.438 ГК РФ настоящий Договор считается заключенным на предложенных условиях с момента регистрации Клиента у администратора Клиники, что является полным и безоговорочным принятием условий, предлагаемых в соответствии с настоящим Договором и Правилами.

1.2. Настоящий Договор может быть в любой момент изменен в одностороннем порядке Клиникой без какого-либо уведомления Клиента. Новая редакция настоящего Договора вступает в силу с момента размещения его на Сайте.

1.3. Если Клиент не принимает условия оферты в полном объеме, то он не должен обращаться за оказанием услуг. Срок акцепта условий не ограничен.

1.4. С актуальным и действительным текстом оферты, действующим прейскурантом и Правилами оказания платных ветеринарных услуг можно также ознакомиться у администратора Клиники.

2. Предмет договора.

2.1. Общество с ограниченной ответственностью «Энгельсская ветеринарная клиника» (ООО «ЭВК») именуемое в дальнейшем Клиника, в лице директора Худеньких Натальи Борисовны, действующей на основании Устава, принимает на себя обязательства по предоставлению услуг (далее — Ветеринарных услуг) владельцу/куратору (далее - Клиент) животного (далее – Пациент, животное) в соответствии с Правилами оказания платных ветеринарных услуг (Далее - Правила), являющихся неотъемлемой частью настоящего договора и действующим прейскурантом Клиники.

2.2. Поскольку персонал Клиники не наделен полномочиями для установления документального подтверждения права собственности на животное, для целей исполнения настоящего Договора и оказания Ветеринарных услуг под Клиентом далее понимается лицо, доставившее животное в клинику и зарегистрировавшееся у администратора Клиники, если указанное лицо сразу не поставило администратора в известность, что оно действует на основании доверенности и не предъявило её.

2.3. Ветеринарные услуги включают в себя клинические, лечебно-профилактические, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические услуги, а также иммунизацию, идентификацию.

2.4. Настоящий Договор носит рамочный характер. Это значит, что он распространяется на все обращения Клиента, совершенные в период действия Договора.

2.5. Клиника сообщает о необходимости оказания тех или иных конкретных ветеринарных услуг или рекомендует их, но какие услуги будут оказаны, определяет только Клиент путем обращения в Клинику и дачи согласия на их выполнение.

2.6. Отношения Клиники и Клиента также регулируют Правила оказания ветеринарных услуг. Пожалуйста, ознакомьтесь с ними перед обращением в Клинику. Там описаны важные особенности оказания тех или иных манипуляций.

2.7. Договор заключается бессрочно, и может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон, а также по требованию любой из Сторон с уведомлением другой стороны в письменном виде (обращение или письмо на электронную почту, личное обращение в Клинику) по основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором при условии оплаты Клиентом фактически оказанных услуг.

3. Права и обязанности сторон по договору.

3.1. Клиент имеет право:

3.1.1. Получить Ветеринарную услугу, необходимую Пациенту, в том объеме и в соответствии с теми возможностями, которыми располагает Клиника;

3.1.2. Получать информацию о сути заболевания, возможных исходах лечения и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать или возникать в процессе проведения лечения, операции или иных процедур;

3.1.3. Получать информацию о ходе лечения и о характере проводимых процедур, их важности, значимости, степени необходимости и возможных альтернативах;

3.1.4. Получать информацию о новейших достижениях в области лечения данного заболевания, количестве положительных результатов лечения при использовании данных методов, сроках, рисках, осложнениях и альтернативах предполагаемому лечению;

3.1.5. Получать информацию о показаниях и противопоказаниях назначаемых Пациенту препаратов, а также их возможных побочных действиях и осложнениях от их применения;

3.1.6. Прервать курс лечения по собственному желанию в любое время, за исключением момента введения препарата, обеспечивающего наркозный сон и до полного пробуждения Пациента. Если осознанное желание прервать курс возникает в обозначенный момент времени, Клиника вправе отказать в его реализации до того времени, как состояние Пациента не станет абсолютно безопасным для его жизни. О расторжении Договора Клиент сообщает в письменной форме и расписывается за полное и безоговорочное несение дальнейшей ответственности за жизнь и здоровье Пациента;

3.1.7. Получать информацию о пациенте стационара ежедневно с 12-00 до 14-00 и с 19-00 до 21-00 по номеру телефона: 8-927-228-16-45, (8453) 56-89-35.

3.2. Клиент обязан:

3.2.1. Соблюдать Правила и иные локально-нормативные документы, утвержденные Клиникой;

3.2.2. Своевременно и полностью оплатить ветеринарные услуги в день их оказания, если иной способ оплаты не установлен письменным соглашением сторон или настоящим Договором;

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и приём всех назначенных медицинских процедур Пациентом, а также соблюдать график назначенных лечащим врачом явок для контрольных и плановых осмотров, оценки состояния здоровья Пациента и коррекции

проводимого лечения;

3.2.4. Своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья Пациента, при ухудшении состояния здоровья Пациента в период прохождения лечения незамедлительно доставить его в Клинику для оказания неотложной помощи, либо коррекции ранее назначенного лечения;

3.2.5. В случае необходимости хирургических вмешательств и анестезиологического пособия подписать Информированное согласие;

3.2.6. Осуществлять самостоятельную фиксацию Пациента во время оказания ему ветеринарных услуг;

3.2.7. По окончании стационарного лечения забрать Пациента в согласованное время.

3.3. Клиника имеет право:

3.3.1. Отказать в лечении либо обследовании Пациента в любой момент в следующих случаях:

3.3.1.1. При отсутствии терапевтического сотрудничества (терапевтическое сотрудничество- это взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного. Отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества);

3.3.1.2. При обнаружении противопоказаний либо заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;

3.3.1.3. При наличии задолженности по оплате ранее полученного лечения до полного ее погашения;

3.3.1.4. При предоставлении Клинике Клиентом неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента;

3.3.1.5. При неадекватном, агрессивном поведении Пациента, создающем угрозу для жизни и здоровья сотрудников Клиники/других Клиентов или Пациентов, либо нахождения Клиента в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, а также неэтичного поведения по отношению к сотрудникам и другим посетителям Клиники;

3.3.1.6. При отсутствии у Пациента вакцинации от бешенства, либо подозрении на него;

3.3.1.7. При отказе Клиента от седации агрессивного Пациента;

3.3.1.8. При наличии обстоятельств, которые могут повлиять на качество и/или возможность/безопасность оказания Ветеринарных услуг до устранения таких обстоятельств, либо иных случаях, указанных в Правилах;

3.3.2. На получение своевременной оплаты оказанных услуг;

3.3.3. На получение от Клиента достоверной и полной информации о состоянии здоровья Пациента, условиях его питания и содержания, которая может способствовать выбору оптимальной тактики ведения Пациента и достижению максимального успеха лечения.

3.4. Клиника обязана:

3.4.1. Оказать Пациенту качественную, квалифицированную ветеринарную услугу, объективным критерием которой является соответствие назначенного лечения симптомокомплексу или диагнозу, отраженному в истории болезни.

4.Гарантии и ответственность.

4.1. Ответственность Клиники перед Клиентом определяется требованиями Гражданского кодекса РФ, а также Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.2. Клиника не несёт ответственность за вред/ущерб, нанесённый Пациенту действиями третьих лиц, действиями/бездействием Клиента, способствовавшими возникновению такового;

4.3. При предоставлении Клиентом анализов, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), Клиника исходит из их добросовестности и не несёт ответственность в случае предоставления результатов анализов, не соответствующих реальной картине (истории) болезни, а также за возможные последствия в такой ситуации.

5. Особенности оказания услуг.

5.1. Ветеринарные услуги оказываются на приеме у ветеринарного врача по месту нахождения Клиники. Дистанционно Клиника (ее сотрудники) предоставляет только справочную или организационную информацию.

5.2. Для получения ветеринарных услуг Клиент обращается в Клинику и указывает какие конкретно ветеринарные услуги ему нужны. Окончательный перечень необходимых услуг формируется лечащим врачом в зависимости от конкретного клинического случая.

5.3. Клиника работает в круглосуточном режиме, однако отдельные виды ветеринарной помощи могут быть оказаны в соответствии с режимом их оказания, временем работы специалистов, обслуживания оборудования, поэтому Клиенту необходимо предварительно по телефону или на приеме согласовать свое посещение Клиники, в том числе экстренное или в ночное время. Первичный прием Пациента осуществляется только в присутствии Клиента.

5.3.1. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Экстренная неотложная помощь при жизнеугрожающих состояниях осуществляется без очереди. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом.

5.3.2. В ночное время в 21.00 до 09.00 часов диагностические исследования (рентген, УЗИ) не проводится. Объемы оказываемой ветеринарной помощи в ночное время ограничены.

5.3.3. Плановые операции осуществляются по предварительной записи.

5.4. Ряд Ветеринарных услуг имеют свои особенности их оказания, результата и подготовки к ним. Поэтому необходимо перед обращением за услугами получить предварительную информацию о них по телефону Клиники, либо у лечащего ветеринарного врача.

5.5. Клиенту по соответствующим показаниям может быть предложено провести дополнительные диагностические анализы и исследования в отношении Пациента, необходимые для уточнения отдельных элементов диагноза, которые на момент начала лечения не могли считаться существенными и потребовали уточнения позднее. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в Клинике, животное может быть направлено в стороннюю клинику.

5.6. Клиника ведет историю болезни в электронном или бумажном виде, где отражает:

- ход и результаты оказания услуг, в том числе дистанционных (лечения);
- информация о введенных Пациенту лекарственных препаратах;
- результаты диагностики и инструментальных исследований;

- назначения для амбулаторного лечения;
- рекомендации для дальнейших действий в области лечения, ухода и наблюдения за здоровьем Пациента.

5.7. Клиент имеет право потребовать выписку из истории болезни, которая составляется в срок до 5 дней и заверяется главным врачом. Для этого необходимо обратиться в Клинику с письменным заявлением или по электронной почте. Выписка из истории болезни содержит указание на действия Клиники, которые были совершены в ходе лечения, и составляется за определенный период.

5.7. Результаты каждого приема, рекомендации выдаются Клиенту в письменном виде непосредственно после завершения приема.

5.8. Достижение положительного результата лечения невозможно без содействия Клиента и совершения следующих действий:

- строгое соблюдение рекомендаций и назначений лечащего ветеринарного врача,
- явка на плановые и контрольные приемы;
- проведение необходимых инструментальных и диагностических исследований;
- использование лекарственных средств в соответствии с назначениями Клиники;
- госпитализация в стационар в случае наличия соответствующих показаний;
- незамедлительное обращение за ветеринарной помощью в случае подозрений на ухудшение состояния Пациента.

5.9. При наличии соответствующих показаний Пациент может быть помещен на стационарное лечение.

5.10. В процессе стационарного лечения Клиника осуществляет постоянное наблюдение за Пациентом и обеспечивает комплекс постоянных дополнительных услуг, которые описаны в истории болезни, либо в Правилах оказания услуг, либо в прейскуранте.

5.11. История болезни, которая содержит сведения о стационарном лечении, ведется только в электронном виде. Клиент имеет право запросить выписку из истории болезни не ранее дня окончания лечения в стационаре.

5.12. Лечение в стационаре оканчивается в следующих случаях:

- окончание курса лечения по показаниям;
- досрочное прекращение курса лечения по просьбе Клиента;
- задолженность по оплате услуг Клиентом;
- отказ в обслуживании.

5.13. Объективным критерием надлежащего лечения или его этапа, которые отражаются в истории болезни и/или амбулаторной карте Пациента, на бумажном или электронном носителе, является соответствие назначенного лечения симптомокомплексу или диагнозу и является доказательством надлежащего исполнения Клиники принятых на себя обязательств по Договору.

5.14. Ветеринарные услуги не всегда направлены на полное выздоровление, так как это не всегда возможно по объективным причинам. Ветеринарные услуги могут быть направлены на улучшение состояния, поддержание качества жизни, избавление от боли и облегчение страданий.

5.15. Ветеринарные услуги не всегда безопасны и могут причинить вред здоровью животного. Клиент уведомлен, что в любом случае опасными для здоровья животного являются следующие ветеринарные услуги:

- любые манипуляции, связанные с седацией животного,
- оперативное (хирургическое) вмешательство любого рода (в том числе стерилизация/кастрация животного),
- сопровождение родовой деятельности животного.

5.16. Животное – это биологический организм, который может иметь индивидуальные реакции на те или иные манипуляции или лекарственные препараты, которые невозможно предвидеть.

5.17. Животное может иметь ряд сопутствующих заболеваний, о которых на момент обращения в Клинику может быть не известно Клиенту, а диагностические мероприятия являться не информативными по объективным причинам (например, заболевание на ранней стадии протекает бессимптомно и т.п.).

6. Стоимость услуг и порядок оплаты.

6.1. Стоимость Ветеринарных услуг определяется в соответствии с ценами, содержащимися в прейскуранте, действующем на дату оказания услуг.

6.2. Оплата хирургических вмешательств и анестезиологического пособия осуществляется путем внесения авансового платежа (наличными или банковской картой) на расчетный счет, либо в кассу Клиники. Клиника имеет право не приступать к оказанию услуг в отсутствии полной оплаты.

6.3. Оплата осуществляется сразу после оказания Ветеринарных и других услуг, кроме перечисленных в п.6.2, на основании счета, выставляемого Клиникой. Оплата услуг осуществляется наличными или безналичными денежными средствами с использованием технически доступных способов.

6.4. Основанием для формирования счета является запись в электронной системе Клиники об оказанных либо согласованных услугах. Оплату подтверждает выдача Клиникой кассового чека в бумажном или электронном виде.

6.5. Если стороны отдельным соглашением не согласовали иной способ оплаты, оплата стационарного лечения производится Клиентом ежедневно в размере оказанных за прошедшие сутки стационара услуг. В случае получения Пациентом дорогостоящего лечения или манипуляций, Клиника вправе потребовать с Клиента внесения авансового платежа.

6.6. Клиент имеет право внести депозит в счет оказания ветеринарных услуг в будущем. Возврат неизрасходованной части депозита осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Клиента или по доверенности, с предъявлением документа,

удостоверяющего личность доверенного лица. Списание денежных средств с депозита осуществляется в момент оказания соответствующей услуги.

6.7. В ночное время с 21:00 до 09:00 действует ночной преискурант, который распространяется на некоторые виды услуг.

7. Прочие условия договора

7.1. Поскольку Клиника и Клиент находятся в процессе постоянной коммуникации, Стороны договорились о следующей форме обмена сообщениями:

- письменная форма необходима для подписания информированных согласий, отказов, расписок, дополнительных соглашений к настоящему Договору;
- электронная почта, средства обмена электронными сообщениями (смс/WhatsApp/Telegram) используются для передачи результатов анализов, исследований, диагностики, рекомендаций и иной информации, связанной с лечением, согласования хода стационарного лечения, согласования дополнительных услуг, направления шаблонов и образцов документов, направления полной выписки из истории болезни,
- устно по телефону согласуется оказание дополнительных услуг в срочных ситуациях, информирования о ходе лечения, изменения статуса записи к врачу.

7.2. Коммуникация осуществляется по контактными данным, указанным Клиентом при записи в Клинику, либо в договоре.

7.3. Клиент доверяет действовать от его имени в рамках настоящего Договора Доверенным лицам, которые указаны в документе, подтверждающем присоединение к условиям настоящего Договора.

7.4. В целях соблюдения интересов Клиента Клиника имеет право отказать третьим лицам, которые не указаны Клиентом в качестве Доверенных лиц, в предоставлении какой-либо информации в отношении Пациента, процесса лечения, иных сведений, которые касаются исполнения Договора.

7.5. Все действия, совершенные Доверенными лицами по настоящему Договору, считаются совершенными Клиентом.

7.6. В случае, если Клинике потребуется связаться с Клиентом, но это не получится сделать, то Клиника имеет право обратиться к Доверенному лицу и тогда решения такого лица будут иметь значение для настоящего Договора.

7.7. Клиент соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.7.1. Клиент предоставляет Клинике следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон, адрес электронной почты. В случае оформления договора на оперативное вмешательство, либо стационарное лечение Пациента без внесения авансового платежа (пост оплата) у клиента могут быть запрошены сведения о дате и месте рождения, номере и серии документа, удостоверяющего личность, сведения о регистрации по месту жительства/пребывания;

7.7.2. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

7.7.3. Клиника обрабатывает персональные данные Клиента в целях исполнения настоящего договора и разрешения возможных разногласий между Сторонами;

7.7.4. Клиника обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. При этом не считается нарушением обязательств разглашение информации в случае, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями действующего законодательства РФ;

7.7.5. Клиника вправе отправлять на адрес электронной почты или контактный телефоны Клиента информационные сообщения, содержащие как рекомендации для животного, так и рекламу услуг Клиники;

7.7.6. Клиент вправе отказаться от получения такой информации без объяснения причин отказа путем информирования Клиники о своем отказе путем направления соответствующего письменного заявления в адрес Клиники;

7.7.7. Клиент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления в адрес Клиники;

7.7.8. Все споры Стороны обязуются разрешать путем переговоров. Претензии по поводу качества оказанных услуг рассматриваются главным врачом Клиники или его заместителем. В случае, если не будет достигнуто согласия, споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

7.7.9. Акцептуя настоящий Договор, Клиент дает свое согласие на проведение видео и аудио фиксации на территории Клиники;

7.7.10. Акцептуя настоящий Договор, Клиент дает свое согласие на назначение и применение Клиникой лекарственных препаратов ветеринарного и медицинского назначения;

7.7.11. Акцептуя настоящий Договор, Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Договора, Правилами и Прейскурантом Клиники.

8. Реквизиты Клиники

Общество с ограниченной ответственностью «Энгельсская Ветеринарная клиника»
(ООО «ЭВК»)

Фактический и юридический адрес: 413100, Саратовская область, г. Энгельс,
ул.Телеграфная, д.81

ОГРН: 1156451028557, Дата присвоения ОГРН: 24.11.2015, ИНН: 6449080877;

КПП: 644901001, ДИРЕКТОР: Худеньких Наталья Борисовна

e-mail: vetcentr64@yandex.ru, тел. 8-927-228-16-45, (8453) 56-89-35