

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Клиники и Заказчиками (Потребителями), заключившими Договор оказания платных ветеринарных услуг с Клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 № 898 (ред. от 04.02.2021) "Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг", Законом Российской Федерации от 14 мая 1993 года № 4979-1 "О ветеринарии", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Стандартами Национальной ветеринарной палаты.
- 1.3. Исполнитель оказывает амбулаторные ветеринарные услуги и ветеринарные услуги в условиях стационарного содержания животных (в том числе, более одних суток).
- 1.4. Исполнитель оказывает ветеринарные услуги Заказчику на основании соответствующего Договора на оказание платных ветеринарных услуг, который заключается между Сторонами при первичном обращении в Клинику. Действующий прейскурант ветеринарных услуг размещается на официальном сайте Клиники, а также на информационном стенде в помещении Клиники.
- 1.5. Клиника не несет ответственность за достижение или не достижение желаемых результатов от лечения и проведения процедур, поскольку, учитывая биологическую индивидуальность каждого организма, не существует возможности дать полную гарантию, что назначенное либо проведенное лечение или манипуляция приведут к тому результату, который от них ожидается. Заказчик проинформирован о риске и возможности ранних и поздних осложнений послеоперационного периода, вплоть до летального исхода.
- 1.6. Клиника не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения Владелец Пациента рекомендаций врача, а также совершения Владелец Пациента действий, угрожающих здоровью и жизни Пациента.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. «**Договор**» — договор, заключенный между Исполнителем и Заказчиком и регулирующий их отношения при оказании ветеринарных услуг Исполнителем в отношении животного Заказчика.
- 2.2. «**Исполнитель**», «**Клиника**» — «Полное наименование организации либо Индивидуального предпринимателя».
- 2.3. «**Заказчик**», «**Владелец животного**» — лицо, заказывающее (приобретающее) ветеринарные услуги на основании Договора.

- 2.4. **«Пациент»** — животное Заказчика, находящееся под ответственностью Заказчика и в отношении которого оказываются ветеринарные услуги в соответствии с Договором.
- 2.5. **«Место оказания услуг»** — адрес места оказания услуг, указанный в Договоре.
- 2.6. **«Стороны»** — Исполнитель и Заказчик.
- 2.7. **«Услуги»** — ветеринарные услуги, оказываемые на возмездной основе за счет средств Заказчика и указанные в Прейскурантах ветеринарных услуг, установленных Исполнителем.
- 2.8. **«Ветеринарное вмешательство»** — выполняемые ветеринарным работником необходимые обследования и/или манипуляции по отношению к Пациенту, затрагивающие физическое состояние животного и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, хирургическое вмешательство, а также искусственное прерывание беременности, стерилизация, кастрация.
- 2.9. **«Профилактика»** — комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья Пациента и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, установление причин и условий их возникновения и развития, а также выявление факторов, направленное на устранение вредного влияния на здоровье Пациента.
- 2.10. **«Диагностика»** — комплекс ветеринарных вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Владельца Пациента, данных анамнеза животного и его осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических, ультразвукографических, эндоскопических, электрокардиографических, лапароскопических, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.
- 2.11. **«Лечение»** — комплекс ветеринарных вмешательств, выполняемых по назначению ветеринарного работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний, либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья.
- 2.12. **«Реанимационные мероприятия»** — комплекс ветеринарных вмешательств, направленных на восстановление жизненно важных функций, в том числе искусственное поддержание функций дыхания и кровообращения Пациента.
- 2.13. **«Труп», «тело животного»** — павшее животное (в том числе в результате эвтаназии, естественной смерти или гибели), а также его части, непригодные к использованию, подлежащие утилизации или уничтожению. В соответствии с Приказом Минсельхоза России от 11.11.2024 № 677, труп животного относится к биологическим отходам категории 1 и подлежит сбору,

хранению, перемещению и утилизации в порядке, установленном действующими ветеринарными правилами.

- 2.14. «Утилизация» — технологический процесс обработки биологических отходов (в том числе трупов животных), направленный на обезвреживание и уничтожение отходов без нанесения вреда здоровью человека, животным и окружающей среде. Утилизация осуществляется с применением метода сжигания в печах (крематорах, инсинераторах) или под открытым небом в траншеях (ямах) до образования негорючего остатка.

3. ПРАВИЛА ПРИЕМА И ПРОХОЖДЕНИЯ ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении в клинику за ветеринарной помощью животному Заказчик при себе должен иметь следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность Заказчика;
- ветеринарный/спортивный/племенной паспорт Пациента с отметками аккредитованного ветврача о проведении;
- противоэпизоотических мероприятий согласно виду животного (кошки/собаки – ежегодная вакцинации против бешенства; лошади – вакцинация против сибирской язвы, гриппа, ринопневмонии, дерматомикозов, и исследование крови на сеп, инан, случную болезнь, бруцеллез) или ветеринарный сертификат установленного государственного образца, оформленный ветеринарным специалистом государственной ветеринарной служб.

- 3.2. Время приема не ограничено, Владелец животного должен выделить достаточное количество времени для полного осмотра Пациента.

- 3.3. Приоритетность приема:

- Экстренные случаи получают первоочередную медицинскую помощь;
- Далее обслуживаются пациенты по предварительной записи;
- Последними принимают пациентов по живой очереди.

- 3.4. В экстренных ситуациях медицинский персонал может временно приостановить обычный приём, задействовав весь доступный персонал для спасения жизни Пациента. Вызванные такой приостановкой приема убытки, Исполнитель не возмещает.

- 3.5. Собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород – в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.

- 3.6. Прием Пациента ветеринарным врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при необходимости, дополнительного обследования.
- 3.7. Постановка окончательного 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 решаться 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 Пациенту оказывается симптоматическое лечение.
- 3.8. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Клиника оформляет, а Владелец животного подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора.
- 3.9. Процедура эвтаназии проводится исключительно по медицинским показаниям. Перед эвтаназией Владелец животного обязан подписать Заявление на эвтаназию. Все случаи проведения процедуры эвтаназии фиксируются в журнале эвтаназий с подписью лечащего врача и Владельца животного. Врач имеет полное право отказать в проведении эвтаназии, если сомневается в её обоснованности или этичности. Например, если состояние Пациента не настолько тяжелое, чтобы оправдать процедуру, или имеются альтернативные методы лечения, позволяющие облегчить страдания.
- 3.10. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Владельцем животного), которая оплачивается согласно Прейскуранту. При отказе от кремации Владелец животного должен подписать Информированный отказ от утилизации. В случае невострребованности тела животного его владельцем в течение 14 дней, Клиника имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Владельцем животного, однако расходы за ее проведение в этом случае несет Владелец животного. В случае проведения утилизации Клиника обязана выдать Заказчику акт об утилизации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Клиника обязана:

- 4.1.1. Оказать Пациенту ветеринарную помощь в соответствии с перечнем услуг, требованиями действующего законодательства и утвержденными рекомендациями по лечению.

- 4.1.2. Предоставить Заказчику информацию о состоянии здоровья Пациента, о сути заболевания, прогнозе и методах лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.
- 4.1.3. Обеспечить качественные методы лечения Пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом и стандартами Национальной ветеринарной палаты с учетом материально-технических возможностей, которыми располагает Клиника.
- 4.1.4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту и делать все необходимое для его комфортного пребывания в Клинике.

4.2. Заказчик обязан:

- 4.2.1. Соблюдать Правила оказания ветеринарных услуг и условия заключенного Договора.
- 4.2.2. Своевременно и в полном объеме оплатить оказанную Клиникой ветеринарные услуги в отношении Пациента. За несвоевременную оплату либо уклонение от оплаты оказанных Клиникой услуг, за несвоевременную оплату или уклонение от оплаты оказанной ветеринарной помощи, Заказчик обязан уплатить Исполнителю неустойку в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки.
- 4.2.3. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до начала оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья Пациента, а также о перенесенных Пациентом заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
- 4.2.4. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения Пациента.
- 4.2.5. Подготовить Пациента перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями врача Клиники.
- 4.2.6. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать Клинику о любых изменениях состояния здоровья Пациента.
- 4.2.7. Своевременно обращаться в Клинику, а также соблюдать сроки повторных осмотров в случае отсутствия улучшения или ухудшении состояния здоровья Пациента.

4.3. Клиника вправе:

- 4.3.1. Клиника имеет право отказать в приеме и оказании ветеринарной помощи Пациенту в следующих случаях:

- При отказе Владельца Пациента подписать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, регламентирующих работу Клиники. Данное положение не распространяется на случаи экстренной госпитализации животного.
- При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
- При наличии задолженности у Заказчика перед Исполнителем за ранее оказанные ветеринарные услуги.
- При неуважительном или агрессивном поведении Владельца животного по отношению к персоналу Клиники и ее посетителям.
- При невозможности фиксации агрессивного Пациента и отказе его Владельца от проведения седации.
- При предоставлении Клинике Владельцем животного неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента.

4.3.2. В случае невозможности терапевтического сотрудничества между лечащим врачом Пациента и Заказчика, Клиника вправе в одностороннем порядке произвести замену лечащего врача Пациента на иного врача Клиники.

4.1. Заказчик вправе:

- 4.1.1. Отказаться от дальнейшего лечения Пациента путем подписания Информированного отказа от лечения, приняв на себя ответственность за жизнь и здоровье животного.
- 4.1.2. Прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда Пациент находится в наркозном сне.
- 4.1.3. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу Заказчика. Выписка из истории болезни готовится в течение 10 (десяти) календарных дней и заверяется главным врачом Клиники.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Ответственность Клиники:

- 5.1.1. Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, соответствующее стандартам Национальной ветеринарной палаты.
- 5.1.2. Клиника не несет ответственность за достижение или отсутствие желаемого результата от проводимого лечения и лечебных процедур ввиду индивидуальной биологической реакции организма каждого животного. Врачи Клиники действуют на основании

научных данных, позволяющих с высокой вероятностью ожидать положительной динамики, однако полная гарантия достижения ожидаемого эффекта отсутствует.

- 5.1.3. Клиника освобождается от ответственности за последствия ветеринарных услуг в случае нарушения Владелцем животного инструкций врача или осуществления Владелцем животного действий, угрожающих здоровью Пациента.
- 5.1.4. Письменные претензии Клиника обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Владелцу заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.
- 5.1.5. В случае неявки Владельца животного в дату окончания срока нахождения Пациента в стационаре Клиники или оставления Пациента на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода Владельца животного на связь по контактам, указанным в Информированном согласии в течение трех дней, Клиника обязана предпринять меры по розыску Владельца животного и зафиксировать это документально. Клиника может передать Пациента в приют или передать его третьим лицам только при наличии письменного отказа Владельца животного либо решения суда о признании животного бесхозным.

5.2. Ответственность Владельца:

- 5.2.1. Об отказе от лечения Владелец животного оповещает Клинику в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.
- 5.2.2. Независимо от конечного результата лечения или проведенного лечения, Владелец животного обязан произвести оплату оказанных услуг, использованных медикаментов и других расходных материалов в полном объеме.
- 5.2.3. В случае нанесения ущерба имуществу Клиники, сотрудникам или третьим лицам, находящимся на территории Клиники, действиями самого животного или его Владельца животного, последний обязуется возместить указанный ущерб в полном размере.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Настоящие Правила обязательны для соблюдения обеими Сторонами — как Исполнителем, так и Заказчиком, с момента заключения договора оказания ветеринарных услуг.
- 6.2. Текст Правил размещается в доступном для обозрения месте по месту оказания услуг, а также может быть опубликован на официальном сайте Исполнителя по адресу: «Адрес сайта».
- 6.3. Изменения и дополнения к настоящим Правилам могут вноситься Исполнителем в одностороннем порядке. Новая редакция Правил вступает в силу с момента её размещения, если иное не предусмотрено.

- 6.4. Все заявления, устные пояснения, демонстрации и иные сведения, полученные Заказчиком от сотрудников Исполнителя до заключения договора, но не включённые в письменные документы, не имеют обязательной юридической силы и не могут рассматриваться в качестве гарантии качества, срока или объёма оказания услуг.
- 6.5. В случае расхождений между положениями настоящих Правил и индивидуальным договором, заключённым между Сторонами, применению подлежат условия соответствующего договора.

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Наименование: Индивидуальный Предприниматель Алехина Наталья

Сергеевна

ИНН 330971783816

ОГРН/ОГРНИП 314331632900037

Юридический адрес: Владимирская область, Петушинский район,
поселок Вольгинский

Тел.: +7960 735-31-14

Адрес электронной почты: info@redavet.ru