

**Договор-оферта оказания ветеринарных услуг
ветеринарного центра «Варли»
ИП Абдуллина Альбина Ринатовна
(ИНН 165804944217, ОГРН/ОГРНИП 310169030700166)**

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 пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, любое из следующих действий: (1) подписание документа, свидетельствующего о заключении настоящего Договора, (2) оплата услуг Клиники, является равносильным заключению Договора на оказание ветеринарных услуг на условиях, установленных в настоящей оферте.

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. Клиент осуществляет полный и безоговорочный акцепт настоящей оферты. Если Клиент не принимает условия оферты в полном объеме, то он не должен обращаться за оказанием услуг. Срок акцепта условий не ограничен.

1.4. На Сайте клиники можно ознакомиться с [актуальным и действительным текстом оферты](#).

1.5. На Сайте клиники можно ознакомиться с [Политикой конфиденциальности персональных данных](#).

2. О договоре.

2.1. Клиника по обращениям Клиента оказывает ветеринарные услуги в отношении Пациента, а Клиент их оплачивает.

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

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

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Договор заключается бессрочно и может быть расторгнут любой из Сторон в любой момент с уведомлением в письменном виде (обращение или письмо на электронную почту) за 5 дней.

3. О лечении.

3.1. Клиника оказывает качественные и безопасные ветеринарные услуги, которые должны соответствовать Закону РФ от 14.05.1993 № 4979-1 «О ветеринарии», Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», Правилам оказания платных ветеринарных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 № 898), утвержденным ветеринарным правилам, а также общепринятым стандартам и методикам лечения животных.

3.2. Ветеринарные услуги оказываются:

3.2.1. На приеме у ветеринарного врача по месту нахождения Клиники. Дистанционно Клиника (ее сотрудники) предоставляет только справочную или организационную информацию.

3.2.2. Дистанционно с использованием электронных средств общения, определяемых Клиникой (например, Skype) оказываются только консультационные услуги, которые не предполагают постановки диагноза и только по согласованию с Клиникой. Только Клиника определяет, какие услуги могут быть оказаны дистанционно, а когда необходим очный прием врача.

3.2.3. На выезде по месту нахождения Пациента. Возможность выезда и оказания конкретных ветеринарных услуг Клиент должен предварительно уточнить в Клинике.

3.3. Для получения ветеринарных услуг Клиент обращается в Клинику и указывает какие конкретно ветеринарные услуги ему нужны.

3.4. Клиника работает только по предварительной записи, в соответствии с режимом оказания услуг, временем работы специалистов, обслуживания оборудования, поэтому Клиенту необходимо предварительно по телефону или на приеме согласовать свое посещение Клиники, в том числе экстренное. Поэтому Клиника не может гарантировать, что сможет оказать услуги без предварительной записи.

3.5. 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.

3.6. В ходе оказания услуг Клиника оформляет и подписывает у Клиента:

- информированные согласия на отдельные услуги;
- отказы от оказания услуг;
- дополнительные соглашения;
- иные документы, без которых невозможно оказание услуг.

3.7. Клиника ведет записи в журнале приемов, а также может вести историю болезни пациента 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.

3.8. Клиент имеет право заказать выписку из истории болезни, которая составляется в срок до 10 дней. 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.

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

3.10. 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.

3.11. Правила оказания услуг на выезде:

3.11.1. Для получения услуг на выезде Клиент обращается к Клинике по телефону и уточняет возможность оказания конкретных услуг по конкретному адресу, а также возможное время такого выезда.

3.11.2. Клиент обязуется обеспечить доступ работника Клиники к Пациенту в условленное время. Отсутствие доступа к Пациенту по вине Клиента влечет обязанность Клиента оплатить выезд в соответствии с прейскурантом.

4. О стационарном лечении.

4.1. В случае, если Пациенту потребуется стационарное лечение, то дополнительно к разделу «О лечении» действуют особые условия их оказания, которые изложены в настоящем разделе и в памятке об оказании стационарных услуг, которая выдается Клиенту.

4.2. 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.

4.3. В ходе содержания в стационаре Пациенту может потребоваться оказание дополнительных ветеринарных услуг. В таком случае Клиника запрашивает в письменном виде согласие у Клиента. В случае, если оказание таких услуг является экстренным, то Клиника оказывает услуги в соответствии с договоренностями, достигнутыми до помещения Пациента в стационар.

4.4. История болезни (п. 3.7.), которая содержит сведения о стационарном лечении, ведется только в электронном виде. Клиент имеет право запросить выписку из истории болезни (п. 3.8.) не ранее дня окончания лечения в стационаре.

4.5. По окончании стационарного лечения Клиент обязуется забрать Пациента в согласованное время.

4.6. 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.

4.7. К сожалению, такое иногда происходит, поэтому мы вынуждены сказать об этом. В случае, если Клиент не забирает Пациента из стационара в течение 3 календарных дней без указания

уважительных причин, либо не выходит на связь и не отвечает на уведомления Клиники, то считается, что Клиент отказался от своего животного и Пациент признается безнадзорным животным. В таком случае Клиника на свое усмотрение предпринимает действия по помещению его в приют, передачу другим хозяевам без возможности возврата, либо подвергает эвтаназии (при наличии показаний по здоровью).

5. Об оплате услуг.

5.1. Стоимость ветеринарных услуг определяется в соответствии с ценами, содержащимися в прейскуранте. Клиника может в любой момент изменить цены в прейскуранте. [Актуальный прейскурант](#) доступен на сайте, по телефону Клиники.

5.2. Оплата услуг Клиники осуществляется путем внесения 100% аванса до начала оказания услуг. Клиника имеет право не приступать к оказанию услуг в отсутствии полной оплаты.

5.3. Клиент имеет право внести депозит в счет оказания ветеринарных услуг в будущем. В случае оказания услуг в стационаре внесение депозита является обязательным. Сумма депозита определяется предполагаемым количеством дней стационарного лечения. Возврат неизрасходованной части депозита осуществляется по заявлению Клиента в письменном виде или по электронной почте. Списание денежных средств с депозита осуществляется в момент оказания соответствующей услуги.

5.4. При оказании некоторых отдельных комплексных ветеринарных услуг (например инвазивная диагностика, манипуляции под анестезией) Клиникой может быть составлена примерная смета лечения, которая подписывается Клиентом.

5.5. Основанием для оплаты услуг является запись в электронной системе Клиники об оказанных услугах, либо о согласованных. Оплату подтверждает выдача Клиникой чека или кассового чека (бумажный или электронный).

5.6. Оплата услуг осуществляется наличными или безналичными денежными средствами с использованием технически доступных способов.

5.7. В нерабочее время с 21:00 до 08:00 действует ночной прейскурант, который распространяется на некоторые виды услуг. Ночной прейскурант действует с начала времени оказания услуги. Предоплата за услуги, которые будут оказаны после 21.00, вносится по ночному прайсу с 20:30

6. Об отказе в обслуживании.

6.1. Клиника имеет право отказать в обслуживании Клиенту в следующих крайних случаях:

- нарушение Клиентом Договора, Правил оказания услуг, назначений и рекомендаций ветеринарных врачей, если это не позволяет Клинике оказывать качественные ветеринарные услуги, либо вредит Пациенту,
- появление в Клинике с признаками опьянения, а также неэтичное поведение по отношению к сотрудникам и другим посетителям Клиники,
- отказ Клиента от подписания информированных согласий, отказов от оказания услуг, либо иных дополнительных соглашений,
- отсутствие у Пациента обязательных вакцин, в том числе, против бешенства, либо подозрение на наличие у животного опасного инфекционного заболевания,
- наличие задолженности по оплате ранее оказанных услуг,
- отказ в проведении седации агрессивного животного,
- требование об оказании ветеринарных услуг без соответствующих показаний.

7. Особенности ветеринарных услуг.

7.1. Ветеринарные услуги имеют ряд особенностей и важно, чтобы Клиент был о них проинформирован. Основные особенности содержатся в настоящем разделе.

7.2. 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.

7.3. Ветеринарные услуги не всегда безопасны и могут причинить вред здоровью животного. Например, хирургическое вмешательство. В случае, если ветеринарная услуга может нанести вред, Клиника обязуется предварительно уведомить об этом Клиента путем подписания информированного согласия.

7.4. Клиент уведомлен, что в любом случае опасными для здоровья животного являются следующие ветеринарные услуги:

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

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

7.6. Даже качественные услуги могут не принести ожидаемого результата и не привести к излечению животных.

7.7. Животное может иметь несколько заболеваний, некоторые из которых могут быть не известны Клиенту. Клиника всегда стремится обнаруживать такие заболевания, но это не всегда возможно по объективным причинам (например, заболевание на ранней стадии никак себя не обнаруживает).

7.8. Клиника не может обязать Клиента обратиться за какими-либо ветеринарными услугами. Но неоказание услуг в ряде случаев может быть критичным для здоровья животного или процесса лечения. В случае, если Клиент отказывается от оказания такой услуги, то Клиника может потребовать подписать письменный отказ.

7.9. Клиент проинформирован, что в настоящий момент идентифицировать животное может только чипирование животного. Во всех других случаях Клиника не отвечает за идентификацию животного, которое попало на прием в Клинику.

8. О коммуникации и доверенных лицах

8.1. 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 используется 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,
 - Skype (либо аналоги) используются для коммуникации в ходе оказания дистанционных услуг,
 - устно по телефону согласуется оказание дополнительных услуг в срочных ситуациях, информирования о ходе лечения, изменения статуса записи к врачу.
- 8.2. Коммуникация осуществляется по контактному данным, которые указаны в настоящем Договоре или приложениях к нему.

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

8.4. 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.

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

8.6. 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.

9. Об ответственности и персональных данных.

9.1. Сторона, нарушившая Договор, несет ответственность перед другой Стороной в рамках возмещения реального ущерба.

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

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

Клиент предоставляет Клинике следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, место рождения, номер и серию документа, удостоверяющего личность, сведения о регистрации по месту жительства/пребывания, телефон, адрес электронной почты.

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, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Клиника обрабатывает персональные данные Клиента в целях надлежащего оказания услуг, разрешения возможных разногласий между Сторонами и информирования Клиента о различных мероприятиях, организуемых Клиникой.

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.

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

Клиент вправе отказаться от получения такой информации без объяснения причин отказа путем информирования Клиники о своем отказе путем направления соответствующего письменного заявления по адресу Клиники.

Клиент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления по адресу Клиники.