



**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДОКТОР ВЕТ»**

Настоящий договор составлен в соответствии с Законом Республики Беларусь от 2 июля 2010 года № 161-3 «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными законодательными и нормативными актами Республики Беларусь, и определяет порядок оказания и оплаты ветеринарных услуг по диагностике, профилактике заболеваний и лечению животных при обращении владельцев и иных лиц, сопровождающих животных, в ветеринарные клиники ООО «Доктор Вет».

1. Для целей настоящего договора используются следующие основные термины:
исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Доктор Вет», осуществляющее оказание ветеринарных услуг;

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

пациент – животное, которому оказываются ветеринарные услуги.

Заказчик действует на основании собственного волеизъявления, принимает (акцептует) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора.

Настоящий договор в соответствии с п. 2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь является Публичной офертой, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь является осуществление заказчиком оплаты предложенных исполнителем услуг, обращения, либо факт предоставления ветеринарных услуг, в порядке, определенном настоящим Публичным договором.

Акцепт оферты означает, что заказчик согласен со всеми положениями настоящего договора, что в соответствии с п.3 ст. 404 Гражданского кодекса Республики Беларусь считается заключением договора в письменной форме. Датой заключения договора считается дата внесения оплаты, обращения, либо начала оказания ветеринарных услуг.

Физическое лицо, которое произведет акцепт по настоящему договору, становится заказчиком, а заказчик и исполнитель – сторонами договора возмездного оказания услуг.

2. Исполнитель осуществляет оказание ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках ООО «Доктор Вет», расположенных по следующим адресам:

г. Минск, проезд Подшипниковый, 9

г. Минск, ул. Скрипникова, 39

г. Минск, ул. Матусевича, 72

г. Минск, ул. Логойский тракт, 1А-2

3. Заказчиками платных ветеринарных услуг, оказываемых ООО «Доктор Вет», являются юридические, физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.

4. Оказание ветеринарных услуг исполнителем производится на платной основе, по ценам, указанным в прейскуранте, размещенном в ветеринарных клиниках. Заказчик понимает, что качество оказываемых ветеринарных услуг не всегда определяется положительным результатом лечения и может не привести к ожидаемому результату.

Объективным критерием надлежащего лечения является соответствие назначенного лечения симптомам или диагнозу, что является доказательством надлежащего исполнения исполнителем принятых на себя обязательств по оказанию ветеринарных услуг.

5. В целях рационального использования времени заказчиков и сотрудников исполнителя прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

6. В случае неосуществления заказчиком предварительной записи для оказания ветеринарных услуг пациентам, врачебный прием осуществляется в порядке общей очереди.

7. Вне очереди осуществляется прием и оказание ветеринарных услуг пациентам, требующим оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента и необходимость оказания экстренной помощи, порядок ее очередности определяет ветеринарный врач.

8. При возникновении ситуации, связанной с опозданием заказчика с пациентом на приём к врачу или невозможностью посещения заказчиком клиники в назначенное по предварительной записи время, заказчик обязан предупредить об этом администратора любым доступным для него способом: по электронной почте, факсимильной связи, очно или по контактными номерами телефона.

9. В случае опоздания заказчика с пациентом на прием к врачу, к назначенному по предварительной записи времени на 10 и более минут, администратор приглашает на прием к врачу очередного по предварительной записи или по общей очереди заказчика.

Приём заказчика, опоздавшего и не предупредившего администратора о возможном опоздании, осуществляется в порядке общей очереди.

10. При предоставлении Заказчиком результатов анализов, УЗИ и ЭКГ пациента, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), исполнитель не несёт ответственности за установленный диагноз и (или) назначенное лечение, в случае предоставления результатов анализов, УЗИ и ЭКГ, не соответствующих объективной клинической картине пациента, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью.

11. Персонал исполнителя имеет право отказать в обслуживании в любой момент:

- заказчикам, находящимся в нетрезвом виде;
- заказчикам, не выполняющим назначения врача;
- заказчикам, не выполняющим рекомендации о посещении ветеринарного врача для проведения повторного приема в назначенное время;
- несовершеннолетним лицам (за несовершеннолетних в возрасте до четырнадцати лет (малолетних) сделки могут совершать от их имени только их законные представители - родители, усыновители или опекуны (ст. 27 Гражданского кодекса Республики Беларусь); несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей (ст. 25 Гражданского кодекса Республики Беларусь);
- заказчикам, не имеющим средств для оплаты услуг;
- заказчикам, проявляющим неуважение к персоналу клиники (в виде агрессии, нецензурной брани, нападения, вторжения в кабинет врача без приглашения администратора, диктующим врачу свои методы терапии и диагностики и др.);
- заказчикам, не выполняющим требования, указанные в пункте 12 настоящего договора;
- заказчикам, которые на момент обращения в ветеринарную клинику не оплатили задолженность за ранее оказанные животным ветеринарные услуги. Оказание услуг и прием пациента осуществляется только в случае полного погашения задолженности заказчиком;
- при предоставлении заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья пациента;
- если у животного отсутствует ветеринарный паспорт с отметкой о действующей вакцинации против бешенства;
- заказчикам, не выполняющим иные требования администрации и персонала.

12. Заказчики должны обеспечить безопасность присутствующих в клинике посетителей и персонала и предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах. На момент обращения в ветеринарную клинику животные должны быть вакцинированы от бешенства и вирусных заболеваний.

13. В обязанности персонала клиники не входит проведение фиксации и (или) участие в процессе фиксации животных для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур. При этом Заказчик должен внимательно выслушать и выполнять все рекомендации врача по фиксации животного. Если животное невозможно зафиксировать, врач вправе предложить заказчику применение для животного седативных

средств. Врач вправе отказать в оказании ветеринарных услуг в случае, если заказчик отказывается фиксировать свое животное для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур, а также в случае невозможности применения седативных средств, или в случае отказа заказчика от их применения пациенту. Положения настоящего пункта не распространяются на действия, связанные с необходимостью фиксации животных, которые находятся на лечении в стационаре. В иных случаях, фиксация животных ветеринарным врачом и ветеринарным фельдшером может быть проведена по их личной инициативе, исходя из условий и специфики проведения конкретной ветеринарной услуги.

14. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные Заказчиком от пациента Заказчика при оказании в клинике ветеринарных услуг.

15. При первичном обращении в клинику проводится «первичный прием», который включает:

- осмотр животного врачом;
- сбор анамнестических данных;
- консультацию по состоянию животного;
- рекомендации по дополнительным исследованиям при их необходимости;
- предполагаемый диагноз (или несколько),
- варианты терапии;
- прогноз заболевания;
- назначение лечения и дополнительных диагностических процедур.

«Первичным» является прием животного по новому, впервые возникшему у него заболеванию. Приемы врача, в ходе курса терапии одного первично выявленного заболевания или контроля состояния пациента в определенные врачом сроки, а также анализ лабораторных исследований и корректировка по ним терапии, являются «повторными». Необходимые лечебно-диагностические манипуляции и расходные препараты оплачиваются отдельно.

Оплата за первичный и повторный приемы дифференцирована и взимается согласно действующему прейскуранту цен.

16. В случае необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (УЗИ, ЭКГ, рентгенографические, лабораторные, эндоскопические, инструментальные и другие) для постановки или подтверждения диагноза, либо для динамического наблюдения за изменением состояния организма пациента, врач, по желанию заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Заказчик, соглашаясь на их проведение, обязуется произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме в соответствии с утвержденным прейскурантом цен. Подтверждением согласия заказчика на проведение диагностических и лечебных процедур его пациенту является обращение к соответствующим специалистам ветеринарной клиники для проведения таких процедур пациенту.

17. Хирургическое лечение оказывается пациентам в плановом порядке и в порядке оказания экстренной ветеринарной помощи. Очередность проведения операций определяется внутренним распорядком исполнителя.

18. Перед проведением операции животное должно быть подготовлено согласно рекомендациям лечащего врача. До начала операции в обязательном порядке должны быть сданы анализы крови пациента, проведено электрокардиографическое исследование (ЭКГ) и выполнены другие назначения ветеринарного врача.

19. В установленных исполнителем случаях заказчик подписывает представленный ему документ, подтверждающий его согласие или отказ на лечение.

20. Эвтаназия проводится только пациентам, проходящим лечение согласно назначениям врачебного персонала клиник «Доктор Вет». Эвтаназия проводится животным с диагнозом, несовместимым с жизнью, при котором невозможно терапевтическими и (или) хирургическими методами облегчить состояние больного животного. Проведение эвтаназии животного осуществляется на основании подписанного заказчиком «Согласия на проведение эвтаназии».

21. Заказчик обязан произвести оплату за услуги до момента начала оказания услуг, если иной порядок оплаты не будет определен исполнителем.

До начала оказания услуги, исполнитель информирует заказчика о стоимости ветеринарных услуг путем размещения действующего прейскуранта цен на сайте исполнителя и в холле ветеринарных клиник и ветеринарных кабинетов.

Окончательная стоимость лечения определяется по факту оказания услуг путем суммирования стоимости всех оказанных ветеринарных услуг и использованных во время лечения препаратов и расходных материалов.

22. До момента оказания услуг по магнитно-резонансной томографии, лечению животного в стационаре или оперативных вмешательствах, заказчик обязан произвести предварительную оплату в размере не менее 50% от стоимости данных услуг, указанной в прейскуранте исполнителя, если иной порядок оплаты не будет определен исполнителем.

23. Все услуги, оказанные исполнителем, и использованные при оказании услуг препараты и материалы, должны быть оплачены заказчиком в полном объеме, независимо от течения и исхода болезни пациента.

24. В случаях, определенных исполнителем, сторонами подписывается счет-акт оказанных услуг, который содержит согласие заказчика с объемом оказанных услуг, сведения по оплате за оказанные ветеринарные услуги, перечень и объем оказанных ветеринарных услуг, использованных препаратов и расходных материалов. В случае непогашения заказчиком задолженности в течение 10 (десяти) календарных дней, исполнитель без соблюдения претензионного порядка вправе обратиться за принудительным взысканием задолженности.

Стороны определили, что если в течение 3 (трех) календарных дней от даты оказания услуг заказчик не направил мотивированный отказ от оплаты, то претензий к качеству оказанных услуг он не имеет, услуги считаются принятыми без замечаний и подлежат оплате в полном объеме. Стороны определили, что подписанный исполнителем при помощи факсимильной подписи счет-акт считается действительным.

В случаях отсутствия денежных средств у заказчика и возможности внесения предварительной оплаты, исполнитель оставляет за собой право оказать ветеринарные услуги с подписанием счета-акта по факту их исполнения.

25. Заказчик вправе прервать курс лечения пациента по собственному желанию в любое время. При этом ответственность за жизнь и здоровье пациента возлагается на заказчика. Прерывание курса лечения заказчиком не освобождает его от уплаты уже оказанных услуг.

26. В случае неоплаты заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов, исполнитель вправе осуществить вызов сотрудников органов внутренних дел для применения к такому заказчику действующих в Республике Беларусь мер ответственности.

В соответствии со статьей 11.2. Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь: «Причинение ущерба в незначительном размере посредством извлечения имущественных выгод в результате обмана, злоупотребления доверием или путем модификации компьютерной информации при отсутствии признаков мелкого хищения - влечет наложение штрафа в размере до тридцати базовых величин».

27. Если у заказчика возникли претензии к методам и качеству оказанных пациенту ветеринарных услуг, включая случаи летального исхода пациента, после того, как заказчик с пациентом покинули помещение ветеринарной клиники, исполнитель производит рассмотрение таких претензий только при условии, если пациенту, до момента обращения в ветеринарную клинику, была проведена процедура электронной идентификации микрочипом, и информация о микрочипе была внесена исполнителем в учетную документацию по регистрации приемов пациента. При этом заказчик должен обеспечить исполнителю возможность полной идентификации пациента.

28. Исполнитель несет ответственность перед заказчиком за виновные действия, умышленные действия и (или) бездействие работников только в доказанных случаях и возмещает ущерб в таких случаях, в сумме, не превышающей стоимость оплаченных заказчиком услуг.

29. Исполнитель не несет ответственность за жизнь и здоровье пациента в случаях:

обращения заказчика за помощью к третьим лицам и организациям без присмотра и без согласования с исполнителем;

неявки заказчика в назначенное исполнителем время на повторный прием, для корректировки схемы лечения и т.д.;

отказа заказчика по своему усмотрению от назначенных исполнителем препаратов, в том числе изменения схемы лечения без согласования с исполнителем;

отказа или преждевременного прекращения лечения пациента в стационаре ветеринарной клиники исполнителя.

30. Руководствуясь Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 № 433-З «Об основах административных процедур» и Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» исполнитель не предоставляет заказчикам и иным гражданам:

30.1. учетную ветеринарную документацию, выписки из учетной документации по регистрации приемов пациентов. Электронная карта пациента является внутренним документом исполнителя;

30.2. материалы по видеонаблюдению и видеосъемке, произведенные в клиниках исполнителя;

30.3. в обязанности работников исполнителя, оказывающих ветеринарные услуги, не входит предоставление консультации по телефону, а также другим средствам связи.

31. Все произведенные ветеринарными врачами при приеме пациентов назначения препаратов (лекарственных, профилактических и других) с указанием дозировки, формы и методов их применения указываются в рекомендациях и назначениях, выданных заказчиком на руки, по форме определенной исполнителем.

32. После оказания услуг заказчик обязан забрать животное из ветеринарной клиники.

В случае неявки заказчика в день окончания срока нахождения пациента в стационаре клиники и не выхода заказчика на связь по контактам, указанным заказчиком при регистрации и в информированном согласии в течение трех календарных дней, заказчик считается отказавшимся от права собственности на животное. В таком случае исполнитель вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, на содержание третьему лицу либо распорядиться иным способом. Расходы на дополнительное содержание и лечение такого животного оплачивает заказчик.

33. В случае неостребованности тела животного заказчиком в течении 14 календарных дней, исполнитель имеет право провести кремацию без согласования услуги с заказчиком. Расходы на услугу кремации животного оплачивает заказчик.

34. Рекомендации и назначения ветеринарных врачей, а также результаты проведенных в клиниках исполнителя лабораторных (анализов) и диагностических исследований (УЗИ, ЭКГ, рентгенографического, эндоскопического и других) выдаются на руки заказчикам только после полной оплаты всех оказанных услуг.

35. Фото и видеосъемка, аудиозапись, а также проведение опросов населения и маркетинговых мероприятий иного характера на территории клиник ООО «Доктор Вет» гражданами запрещена.

36. Исполнитель не несет ответственности за оставленные без личного присмотра заказчиками вещи на территории клиники.

37. Обращение заказчика за оказанием ветеринарных услуг, и (или) осуществление приема пациента врачом и средним ветеринарным персоналом исполнителя и (или) проведение пациенту инъекций, лечебных, диагностических, лабораторных исследований и иных процедур в ветеринарных клиниках «Доктор Вет» является подтверждением факта заключения заказчиком настоящего договора и его полного согласия с условиями настоящего договора.

38. Заказчик предоставляет исполнителю свои персональные данные на основании настоящего договора и в целях совершения действий, установленных настоящим договором. Исполнитель обрабатывает персональные данные в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 г. № 99-З «О защите персональных данных».

Вся информация, предоставленная заказчиком, является конфиденциальной. Обращение заказчика к исполнителю и подписание листа ознакомления с настоящим договором означает согласие и разрешение исполнителю обрабатывать персональные данные заказчика, для продвижения услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с заказчиком с помощью различных средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, сеть Интернет. Заказчик выражает согласие и разрешает исполнителю и третьим лицам обрабатывать персональные данные заказчика.

39. Оставляя персональные данные, заказчик подтверждает тем самым свое согласие на получение электронных писем и СМС - сообщений, содержащих информацию о новинках, акциях, специальных предложениях, новых условиях и т.д.

40. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями законодательства Республики Беларусь.

Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные заказчиком в общедоступной форме, а также за общедоступные сведения о заказчике.

41. Исполнитель вправе без дополнительного согласования с заказчиком осуществлять записи телефонных переговоров с заказчиком, предварительно уведомив его об этом.

42. В помещениях ветеринарных клиник ООО «Доктор Вет» исполнителем ведется аудио- и видеозапись.

43. В случае гибели животного при оказании ему ветеринарных услуг в ветеринарной клинике исполнителя, исполнитель имеет право на выполнение патологоанатомического вскрытия для внутриклинического разбора случая и установления причин смерти животного без выдачи официального заключения, если от владельца в письменной форме не поступит отказ от патологоанатомического вскрытия.

44. В случае ненадлежащего исполнения, либо неисполнения заказчиком обязательства по оплате, исполнитель вправе направить заказчику претензию по указанному заказчиком при регистрации адресу. Претензия подлежит рассмотрению заказчиком в течении 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения. Получатель письма обязан в письменной форме уведомить отправителя о результатах рассмотрения претензии. В случае, если заказчик не представил ответ на претензию в указанный срок или не погасил задолженность по договору, то требования, предъявленные в претензии, считаются признанными. Если сторона не получает заказную корреспонденцию (претензию), и имеется уведомление органов почтовой связи о неполучении и причина невручения: за отказом, за не востребованием и др.- имеет место соблюдение претензионного порядка (надлежащее направление претензии), т.к. сторона умышленно уклоняется от получения претензии.

Стороны определили, что по условиям, указанным в п. 24, соблюдение претензионного порядка не является обязательным.

45. Вопросы, возникшие при реализации настоящего договора, стороны решают путем двусторонних переговоров. При возникновении спора между сторонами, претензионный порядок является обязательным. При не достижении согласия по разрешению спора, руководствуясь ст. 49 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь, стороны установили территориальную подсудность дел суду Заводского района г. Минска.

46. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

46.1. Стороны безоговорочно соглашаются считать реквизитами заказчика информацию, указанную им при регистрации в системе исполнителя.

46.2. Реквизиты Исполнителя: Общество с ограниченной ответственностью «Доктор Вет» УНП – 191490901, ОКПО – 379939935000, юридический адрес: 220026, Республика Беларусь, г. Минск, проезд Подшипниковый, д. 9, 1 этаж, кабинет 31, р/с ВУ91РЈСВ30120232381000000933 в ЦБУ 114 ОАО «Приорбанк» г. Минска, код 749, БИК РЈСВВУ2Х, тел. 353-76-25