



**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-З «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «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

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 специалист.

8. При возникновении ситуации, связанной с опозданием заказчика с пациентом на приём к ветеринарному специалисту или невозможностью посещения заказчиком ветеринарной 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 контактному номеру телефона.

9. В случае опоздания заказчика с пациентом на прием к ветеринарному специалисту, к назначенному по предварительной записи времени на 10 и более минут, администратор приглашает на прием 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 ветеринарного специалиста;

заказчикам, не выполняющим рекомендации о посещении ветеринарного специалиста 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 ветеринарной клиники (в виде агрессии, нецензурной брани, нападения, вторжения в кабинет ветеринарного специалиста без приглашения администратора, диктующим ветеринарному специалисту 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 ветеринарной 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 ветеринарной клиники не входит проведение фиксации и (или) участие в процессе фиксации животных для проведения осмотра ветеринарным специалистом и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур. При этом заказчик должен внимательно выслушать и выполнять все рекомендации ветеринарного специалиста по фиксации животного. Если животное невозможно зафиксировать, ветеринарный специалист вправе предложить заказчику применение для животного седативных средств. Ветеринарный специалист вправе отказать в оказании ветеринарных услуг в случае, если заказчик отказывается фиксировать свое животное для проведения осмотра 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 специалистом может быть проведена по его личной инициативе, исходя из условий и специфики проведения конкретной ветеринарной услуги.

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

15. Порядок оказания ветеринарных услуг «первичный прием», «онлайн-консультация ветеринарного специалиста», «консультация ветеринарного специалиста без осмотра животного».

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

- осмотр животного ветеринарным специалистом;
- 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 ветеринарного специалиста в ходе курса терапии одного первично выявленного заболевания или контроля состояния пациента в определенные ветеринарным специалистом сроки, а также анализ лабораторных исследований и корректировка по ним терапии, являются «повторными». Необходимые лечебно-диагностические манипуляции и расходуемые препараты оплачиваются отдельно.

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

15.2. Услуга «онлайн-консультация ветеринарного специалиста» — это формат консультации Заказчика ветеринарным специалистом посредством телефонного разговора, в ходе которого проводится сбор анамнеза в динамике, интерпретация результатов лабораторных и инструментальных исследований; оценка эффективности назначенного лечения, с последующей коррекцией ранее назначенного лечения (при необходимости); выдача рекомендаций и назначений.

Услуга «онлайн-консультация ветеринарного специалиста» ООО «Доктор Вет» оказывается в порядке, согласно Приложению 1 к настоящему договору.

15.3. Услуга «консультация ветеринарного специалиста без осмотра животного» - это очная консультация Заказчика ветеринарным специалистом без ветеринарного осмотра животного.

Услуга «онлайн-консультация ветеринарного специалиста» ООО «Доктор Вет» оказывается в порядке, согласно Приложению 2 к настоящему договору.

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, ветеринарный специалист, 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 ветеринарного специалиста. До начала операции в обязательном порядке должны быть сданы анализы крови пациента, проведено электрокардиографическое исследование (ЭКГ) и выполнены другие назначения ветеринарного специалиста.

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

20. Ветеринарная услуга умерщвление животного (эвтаназия) (далее-эвтаназия) проводится только пациентам, проходящим лечение согласно назначениям врачебного персонала ветеринарных клиник ООО «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 «Информированного 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.

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 подписываются 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 от даты

оказания ветеринарных услуг, исполнитель 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. Исполнитель не предоставляет заказчикам и иным гражданам:

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

30.2. учетную ветеринарную документацию и выписки из нее. Исполнитель вправе предоставить сведения из учетной документации в случае обращения заказчика с письменным заявлением о предоставлении таких сведений. Срок рассмотрения письменного заявления заказчика составляет 15 календарных дней. Форма и содержание

предоставляемых сведений определяются исполнителем самостоятельно. Сведения предоставляются лицу, которое являлось заказчиком ветеринарных услуг.

31. Все произведенные ветеринарными специалистами 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 ветеринарной 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 невостребованности 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 специалистов, а также результаты проведенных в ветеринарных клиниках исполнителя лабораторных (анализов) и диагностических исследований (УЗИ, ЭКГ, рентгенографического, эндоскопического и других) выдаются на руки заказчикам только после полной оплаты всех оказанных услуг.

Срок выполнения услуг по лабораторной диагностике устанавливаются локальными актами исполнителя и доводится до сведения заказчика по запросу.

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

36. Исполнитель не несет ответственности за оставленные без личного присмотра заказчиками вещи на территории ветеринарной 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 ООО «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», а также Политики в отношении обработки персональных данных ООО «Доктор Вет».

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

40. Исполнитель осуществляет запись телефонных разговоров с заказчиком.

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

42. 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.

43. 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.

44. В случае нарушения срока оплаты за оказанные ветеринарные услуги, использованные препараты и расходные материалы заказчик принимает на себя обязательство по уплате Исполнителю пени в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки платежа.

45. Вопросы, возникшие при реализации настоящего договора, стороны решают путем двусторонних переговоров. При возникновении спора между сторонами, претензионный порядок является обязательным. Обращение в суд, включая приказное производство, допускается только при условии направления претензии и получения ответа либо истечения срока для ответа.

При не достижении согласия по разрешению спора, руководствуясь ст. 50 кодекса гражданского судопроизводства 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 BY91PJCB301202323810000000933 в ЦБУ 114 ОАО «Приорбанк» г. Минска, БИК PJCBVY2X, тел. +37517 353-76-25

47. Настоящий договор вступает в силу с 01.01.2026.

**Порядок оказания услуги «онлайн-консультация
ветеринарного специалиста» ООО «Доктор Вет»**

1. Услуга «онлайн-консультация ветеринарного специалиста» (далее-онлайн-консультация, услуга)— это формат консультации заказчика ветеринарным специалистом посредством телефонного разговора, в ходе которого проводится сбор анамнеза в динамике, интерпретация результатов лабораторных и инструментальных исследований; оценка эффективности назначенного лечения, с последующей коррекцией ранее назначенного лечения (при необходимости); выдача рекомендаций и назначений.

2. Услуга доступна только заказчикам, которые ранее обращались с животным в ООО «Доктор Вет» на первичный прием, ветеринарным специалистом был поставлен диагноз и назначено лечение, но необходима консультация по результатам проведенных лабораторных исследований, повторная консультация с целью динамической оценки состояния здоровья, корректировки плана лечения (в случае необходимости).

3. Проведение онлайн-консультации ветеринарным специалистом без предварительного очного обследования пациента и установленного диагноза по имеющемуся заболеванию или состоянию, не допускаются.

4. Проведение онлайн-консультации осуществляется ежедневно в период времени с 9:00 час. до 21:00 час. по предварительной записи.

5. Онлайн-консультация проводится только после совершения заказчиком услуги предварительной оплаты за услугу и поступлении денежных средств на расчетный счет ООО «Доктор Вет».

Оплата может осуществляться за наличный расчет путем внесения денежных средств в кассу ООО «Доктор Вет», а также в безналичном порядке путем зачисления денежных средств непосредственно на расчетный счет ООО «Доктор Вет» или посредством ЕРИП.

6. Для получения онлайн-консультации заказчик услуги на первичном приеме согласовывает с ветеринарным специалистом время и дату проведения онлайн-консультации.

7. Запись на онлайн-консультацию проводится:
самостоятельно заказчиком услуги через сайт www.dv.by;
при личном обращении заказчика услуги в ветеринарную клинику ООО «Доктор Вет»

ветеринарным специалистом или администратором ООО «Доктор Вет»;
заказчиком услуги через колл-центр ООО «Доктор Вет».

8. Продолжительность онлайн-консультация составляет 15 минут.

9. По результатам проведения онлайн-консультации ветеринарным специалистом:

9.1. осуществляется соответствующая запись о корректировке и (или) пролонгации ранее назначенного лечения в рекомендациях и назначениях;

9.2. назначаются необходимые дополнительные обследования, повторный прием ветеринарного специалиста;

9.3. Заказчику услуги направляются рекомендации на указанную им электронную почту, зарегистрированную в информационной системе ООО «Доктор Вет», что является подтверждение оказания услуги Заказчику услуги.

10. В случае отмены онлайн-услуги, по согласованию сторон назначается новая дата и время проведения онлайн-консультации или осуществляется возврат уплаченных заказчиком услуги денежных средств за онлайн-консультацию.

11. Онлайн-консультация может быть отменена одной стороной не позднее 1 часа до момента начала ее оказания. Уведомление второй стороны об отмене онлайн-консультации осуществляется посредством телефонного звонка, по электронной почте, или иным доступным способом.

12. Возврат уплаченных заказчиком услуги денежных средств за не оказанную онлайн-консультацию осуществляется на основании письменного заявления Заказчика в течение 7 календарных дней от даты заявления.

13. Возврат заказчику услуги уплаченных средств может быть также осуществлен в следующих случаях:

13.1. услуга не оказана по вине ООО «Доктор Вет» (в том числе ввиду отсутствия технической возможности ее оказания у ООО «Доктор Вет») в установленный срок;

13.2. от заказчика услуги поступила претензия относительно качества оказанной онлайн-консультации, которая признана обоснованной.

14. Совершением оплаты за онлайн-консультацию заказчик услуги подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями публичного договора на оказание ветеринарных услуг ООО «Доктор Вет».

15. Заказчик услуги уведомлен, что во время оказания онлайн –консультация ведется аудиозапись телефонного разговора. Обработка информации ведется ООО «Доктор Вет» в целях оказания ветеринарных услуг.

**Порядок оказания услуги
«консультация ветеринарного специалиста без осмотра животного»**

1. Услуга «консультация ветеринарного специалиста без осмотра животного» (далее- консультация, услуга) — это очная консультация заказчика ветеринарным специалистом без ветеринарного осмотра животного.

2. Услуга доступна заказчикам, животные которых находятся на лечении в сторонних ветеринарных клиниках, а также которые ранее обращались с животным в ООО «Доктор Вет» на первичный прием и перенаправленные для оказания консультации к другим ветеринарным специалистам ООО «Доктор Вет».

3. Заказчик имеет право обращаться для получения консультации:
по содержанию, уходу и профилактическим мероприятиям у клинически здорового животного;

по назначенному лечению и для оценки проводимого лечения животному, поставленным предварительным или окончательным диагнозом ветеринарными специалистами, в том числе при лечении в сторонних ветеринарных клиниках.

4. Заказчик обязан предоставлять результаты ранее выполненных лабораторных и инструментальных исследований, выданные рекомендации и назначения (далее- документы), в том числе выполненные сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами).

5. При оказании консультации ветеринарный специалист проводит сбор анамнеза, изучает представленные заказчиком документы, при необходимости осуществляет интерпретацию представленных результатов лабораторных и инструментальных исследований, проводит оценку эффективности назначенного лечения; корректировку лечения, ставит дифференциальные диагнозы, выдает письменные рекомендации и назначения, также оказывает консультацию по профилактике заболеваний, подбору питания и в пределах своей компетенции отвечает на вопросы, связанные с общим состоянием здоровья животного.

6. Заказчик в ходе оказания услуги, может получить второе мнение: консультацию ветеринарного специалиста ООО «Доктор Вет» по уже поставленным диагнозам животному и (или) ранее назначенному лечению другими ветеринарными специалистами.

7. Ветеринарный специалист ООО «Доктор Вет» не несёт ответственности за предоставленные лабораторные и инструментальные исследования, выполненные третьими лицами, установленный диагноз и (или) назначенное лечение третьими лицами, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью.

8. Ветеринарный специалист, при необходимости, имеет право осуществить взаимодействие с ветеринарными специалистами сторонних ветеринарных клиник для уточнения профессиональных вопросов по документам, представленным заказчиком.

9. Услуга осуществляется по предварительной записи ежедневно в период времени с 9:00 час. до 21:00 час.

10. Запись на услугу проводится:
заказчиком самостоятельно через сайт www.dv.by;
при личном обращении Заказчика услуги в ветеринарную клинику ООО «Доктор Вет»;
ветеринарным специалистом или администратором ООО «Доктор Вет»;
заказчиком через колл-центр ООО «Доктор Вет».

11. В случае неосуществления заказчиком предварительной записи на консультацию, услуга может быть оказана в порядке общей очереди.

12. При возникновении ситуации, связанной с опозданием заказчика или невозможностью посещения заказчиком ветеринарной 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 номерам телефона.

13. Прием заказчика, опоздавшего к назначенному по предварительной записи времени на 10 и более минут и не предупредившего администратора о возможном опоздании, осуществляется в порядке общей очереди.

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

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

16. Оплата за услугу взимается согласно действующему прейскуранту цен.

17. Продолжительность консультации составляет от 30 минут до 60 мин. в зависимости от сложности клинического случая и объема предоставленных на рассмотрение ветеринарных документов.

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

19. По результатам проведения консультации ветеринарным специалистом заказчику:

назначаются необходимые дополнительные лабораторные и инструментальные исследования;

рекомендуются первичные и повторные приемы профильных ветеринарных специалистов в ООО «Доктор Вет», в целях проведения ветеринарного осмотра животного, постановки окончательных диагнозов и корректировки ранее назначенного лечения;

выдаются на руки рекомендации и назначения.

20. Обращение Заказчика за консультацией подтверждает, что Заказчик ознакомлен и согласен с условиями публичного договора на оказание ветеринарных услуг ООО «Доктор Вет».

21. Возврат Заказчику уплаченных средств может быть осуществлен в случае, если поступила претензия относительно качества оказанной консультации, которая признана обоснованной.

22. Возврат уплаченных Заказчиком денежных средств осуществляется на основании письменного заявления Заказчика в течение 7 календарных дней от даты заявления.

23. В услуге «консультация ветеринарного специалиста без осмотра животного» ООО «Доктор Вет» может быть отказано в случае, если есть необходимость в физическом осмотре животного и проведении манипуляций, оказании экстренной помощи.