

Договор на оказание платных ветеринарных услуг

ВЕТЕРИНАРНАЯ КЛИНИКА «ЕДИНОРОГ»

614113, Пермь, Кировоградская, 38Б (342) 252-88-19

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ №

г. Пермь

ООО «СВ-Групп», именуемое в дальнейшем Клиника, в лице Генерального директора **Волкова Сергея Вячеславовича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и гражданин Российской Федерации и _____, (далее - Владелец Пациента), являющийся владельцем животного **вид: , порода: , пол: , кличка: , дата рождения:** (далее – Пациент), с другой стороны, вместе в дальнейшем именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. Предмет договора.

1.1. Клиника берет на себя обязательство оказать по поручению Владельца Пациента ветеринарные услуги на платной основе, а Владелец Пациента обязуется оплатить ветеринарные услуги, оказанные Пациенту: **вид: , порода: , пол: , кличка: , дата рождения:**

1.2. Владелец Пациента при подписании настоящего Договора ознакомлен с перечнем предоставляемых Клиникой услуг и их стоимостью.

1.3. Владелец Пациента при подписании настоящего Договора ознакомлен с Правилами обслуживания клиентов (Приложение №1 к настоящему Договору).

2. Условия выполнения работ.

2.1. Клиника оказывает ветеринарные услуги Владельцу Пациента после подписания Договора.

2.2. В случаях необходимости оказания услуг по стационарному лечению, хирургическим вмешательствам, анестезиологическому пособию, инвазивным манипуляциям Клиника оформляет, а Владелец Пациента подписывает Информированное согласие в виде Дополнительного соглашения к настоящему Договору

2.3. Клиника предоставляет ветеринарные услуги без лицензии, на основании Федерального Закона «О Лицензировании отдельных видов деятельности».

2.4. Клиника осуществляет розничную торговлю лекарственными средствами, предназначенными для животных на основании Лицензии №59-13-3-000177 от 25 октября 2013 года.

3. Права и обязанности сторон по договору.

3.1. Владелец Пациента имеет право:

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

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

3.1.3. Требовать проведения по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов с условием оплаты им всех расходов.

3.1.4. Требовать безвозмездного устранения недостатков или уменьшения цены в случае ненадлежащего оказания ветеринарных услуг, которое определяется в установленном порядке.

3.1.5. Отказаться от получения ветеринарной услуги с получением оплаченной суммы за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой по оказанию услуги.

3.1.6. Прервать курс лечения по собственному желанию в любое время, за исключением момента введения препарата, обеспечивающего наркотический 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. Прерывая курс лечения Владелец пациента подписывает Отказ от дальнейшего лечения, соглашаясь на полное и безоговорочное несение дальнейшей ответственности за жизнь и здоровье Пациента.

3.2. Владелец Пациента обязан:

3.2.1. Информировать врача до оказания ветеринарных услуг о перенесенных заболеваниях Пациента, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

3.2.2. Своевременно и полностью оплатить лечение в соответствии с п.5 настоящего договора.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и приём всех назначенных медицинских процедур Пациентом.

3.2.4. Своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья Пациента.

3.2.5. Неукоснительно выполнять Правила обслуживания посетителей (Приложение №1 к настоящему Договору).

3.2.6. В случае необходимости стационарного лечения, хирургических вмешательств, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций подписать Информированное согласие

3.2.7. В случае отказа подписать Информированное согласие Владелец Пациента обязан подписать Отказ от дальнейшего лечения.

3.2.8. В случае несогласия Владельца Пациента подписать Информированное согласие, Клиника оставляет за собой право отказать Владельцу Пациента в дальнейшем оказании услуг по лечению, без ущерба вышесказанному в п.3.2.7.

3.2.9. В случае отказа Владельца Пациента подписать Информированное согласие и/или Отказ от дальнейшего лечения, Клиника оставляет за собой право расценивать это как согласие на все дальнейшие лечебные мероприятия экстренно необходимые Пациенту для стабилизации его состояния и на оплату всех оказанных Пациенту услуг.

3.2.10. Произвести возмещение убытков за ущерб, причиненный им самим или Пациентом любому виду имущества Клиники (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) или другим посетителям Клиники (Владельцам Пациента и/или Пациентам).

3.3. Клиника имеет право:

3.3.1. Назначать специалистов, оказывающих ветеринарную услугу, проводить необходимые консультации, в ходе которых решать вопрос об объёме обследования, выборе метода лечения, привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц, сторонние организации и сторонних специалистов. Клиника оставляет за собой право выбора наиболее опытного и квалифицированного консультанта.

3.3.2. Отказать в оказании платной ветеринарной услуги в случае:

3.3.2.1. Любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях.

3.3.2.2. Заведомо известной невозможности достичь результатов лечения.

3.3.2.3. Не оплаты лечения.

3.3.2.4. При предоставлении Клинике Владелец Пациента неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента.

3.3.2.5. Отказа Владельца Пациента сообщить необходимую информацию.

3.3.2.6. При агрессивном поведении Владельца Пациента (агрессивное поведение - оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала Клиники или посетителей Клиники).

3.3.2.7. При невозможности оказания услуг ввиду агрессивного поведения животного и при отсутствии возможности введения успокаивающего препарата животному.

3.3.2.8. Невыполнения Владелец Пациента предписаний и требований врача, Правил обслуживания без возврата Владельцу Пациента оплаченной суммы

3.3.2.9. При наличии других оснований на усмотрение Клиники, не противоречащих законам РФ.

3.3.3. В случае возникновения у Пациента неотложных состояний самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания ветеринарной помощи, не согласованной с Владельцем Пациента ранее и не оговоренной в Информированном согласии.

3.4. Клиника обязана:

3.4.1. Информировать Владельца Пациента о режиме работы, правилах работы, предоставляемых методах обследования и лечения (услугах).

3.4.2. Предоставить Владельцу Пациента информацию о сути заболевания, возможных исходах лечения и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать или возникать в процессе проведения лечения, операции или иных процедур.

3.4.3. Предоставить Владельцу Пациента информацию о ходе лечения и о характере проводимых процедур, их важности, значимости, степени необходимости и возможных альтернативах.

3.4.4. Провести по просьбе Владельца Пациента консилиум или консультацию с другими специалистами с условием оплаты Владельцем Пациента всех расходов

3.4.5. Оказать Пациенту квалифицированную, качественную помощь. Объективным критерием качественной помощи является соответствие назначенного лечения симптоматическому комплексу или диагнозу.

4. Гарантии и ответственность.

4.1. Клиника несёт ответственность перед Владельцем Пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации только за умышленные действия или бездействие своих работников, но не более чем в размере реального ущерба, причинённого Пациенту.

4.2. Клиника не несёт ответственность за ущерб, нанесённый Пациенту действиями третьих лиц, сторонних организаций и специалистов, если только третьи лица, сторонние организации и специалисты не были

привлечены к исполнению обязательств по настоящему Договору по инициативе Клиники согласно пункту 3.3.1 Договора.

4.3. При предоставлении Владелльцем Пациента 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, если только сторонние ветеринарные учреждения не были привлечены по инициативе Клиники.

4.4. В случае не оплаты Владелльцем Пациента стоимости ветеринарных услуг на условиях указанных в разделе 5 настоящего Договора, Клиника имеет право отказать Владелльцу Пациента в оказании услуг до оплаты последним их стоимости.

4.5. Клиника не несет ответственности за результаты оказания ветеринарных услуг в случаях несоблюдения Владелльцем Пациента рекомендаций по лечению и иных неправомерных действий.

4.6. Клиника несет ответственность за качество оказываемых услуг или проводимых процедур, равно как и не несет ответственность за достижение/ не достижение желаемых результатов лечения или проведения процедуры.

4.7. Клиника не несет ответственности за аллергические реакции и их последствия, возникшие у Пациента на лекарственные препараты, лекарственные средства, лекарственные вещества, биологические субстанции и вакцины, так как аллергические реакции могут быть вызваны индивидуальной непереносимостью организма Пациента, о которой ветеринарные врачи не могли знать, узнать, выявить или не были предупреждены Владелльцем Пациента.

4.8. Клиника не несет ответственности за возникшие у Пациента побочные действия (и их последствия) на лекарственные препараты, лекарственные средства, лекарственные вещества, биологические субстанции и вакцины, так как побочные действия могут быть вызваны индивидуальной непереносимостью организма Пациента, о которой ветеринарные врачи не могли знать, узнать, выявить или не были предупреждены Владелльцем Пациента.

5. Стоимость услуг и порядок оплаты.

5.1. Общая стоимость услуг, подлежащих оплате Владельцем Пациента, определяется в соответствии с действующим прейскурантом и перечнем услуг, согласовывается сторонами и отражается в счетах.

5.2. Оплата стационарного лечения, хирургических вмешательств, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций осуществляется путем внесения авансового платежа на лицевой счет пациента, указанного в Информированном согласии.

5.3. Оплата услуг, кроме перечисленных в пункте 5.2. осуществляется сразу после оказания ветеринарных и других услуг на основании счета, выставляемого Клиникой. Оплата осуществляется наличными в кассу Клиники, банковской картой или безналичным перечислением на расчетный счет Клиники.

5.4. Оплата ветеринарных услуг Владельцем Пациента не зависит от достижения/не достижения желаемых результатов лечения или проведения процедуры.

5.5. Возврат неиспользованных денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента.

6. Особенности оказания услуг.

6.1. Владельцу Пациента по соответствующим показаниям может быть предложено провести дополнительные анализы и исследования, увеличить срок стационарного лечения, привлечь других специалистов (в т.ч. со стороны) и т.п. Таким образом, запланированная ранее стоимость лечения может быть увеличена после согласования с Владельцем Пациента.

6.2. В случае отказа Владельца Пациента от перечисленного в пункте 6.1., Клиника оставляет за собой право отказать Владельцу Пациента в дальнейшем оказании ветеринарных услуг.

7. Форс-мажор

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение данного Договора, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайными силами и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю Сторон, при условии, что эти силы и обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора (форс-

мажорные обстоятельства). К форс-мажорным обстоятельствам Стороны относят, помимо общепринятых, – катастрофы природного и техногенного характера, военные и боевые действия, социальные катаклизмы, забастовки, а также принятие органами федеральной и муниципальной власти правовых актов, затрудняющих или делающих невозможным исполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору.

8. Разрешение споров

8.1. Претензии и споры, возникшие между Клиникой и Владелльцем Пациента, разрешаются по соглашению сторон или в порядке, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Письменные претензии Клинике, Клиника обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Владелльцу Пациента заказным письмом с уведомлением о вручении либо выдается на руки под роспись о вручении.

9. Действие договора.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение 1 (Одного) календарного года, а в части взаимных расчетов до полного их завершения. Если ни одна из сторон в течение 30 (Тридцати) дней до истечения срока действия настоящего Договора не заявит о намерении его расторгнуть, то Договор считается автоматически пролонгированным на следующий календарный год, количество пролонгаций не ограничено.

9.2. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон досрочно, а так же в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.3. Каждая сторона обязуется хранить конфиденциальность в отношении любой информации, которая станет ей известна в связи с исполнением настоящего Договора.

9.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, из которых 1-й экземпляр находится у Клиники, 2-ой экземпляр у Владелльца Пациента.

10. Прочие условия договора.

10.1. Исполнение обязательств по настоящему договору Владелец Пациента так же доверяет следующим Доверенным лицам:

ФИО: _____ Тел. _____

ФИО: _____ Тел. _____

ФИО: _____ Тел. _____

10.2. Для исполнения обязательств по настоящему Договору, Доверенному лицу необходимо иметь при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

10.3. Согласие Владельца Пациента на применение для лечения Пациента лекарственных средств, лекарственных веществ, лекарственных препаратов, предназначенных для лечения человека:

Я, _____, являюсь владельцем Пациента, и я осознаю и понимаю, что для лечения моего животного (Пациента) может потребоваться применение лекарственных препаратов, предназначенных для человека, так как их аналогов для ветеринарной медицины не существует, либо эти аналоги не прошли необходимых и должных клинических испытаний, и я даю свое согласие на их применение и прошу ветеринарных врачей использовать при необходимости препараты, предназначенные для человека.

✓ _____ /

10.4. Согласно п.2. ст. 160 ГК РФ обе стороны настоящего Договора согласны принять факсимиле Генерального директора в качестве подписи, при этом факсимильное воспроизведение подписи осуществляется с помощью средств механического или иного копирования.

11. Согласие на обработку персональных данных и получение информационных уведомлений по сетям электросвязи.

В целях исполнения статьи 9 настоящего Договора Клиника руководствуется

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

11.1. Сведения о субъекте персональных данных

Владелец Пациента ФИО

проживающий по адресу:

телефон дом.моб. адрес электр. почты

Паспорт

11.2. Наименование оператора, получающего согласие субъекта персональных данных: Общество с ограниченной ответственностью «СВ-Групп»

11.3. Цель использования персональных данных: заключение и исполнение настоящего Договора.

11.4. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных: фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных, адрес места жительства, домашний телефонный номер, мобильный телефонный номер, адрес электронной почты, паспортные данные (серия, номер, кем, когда выдан).

11.5. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных: сбор, ввод и обработка персональных данных в электронную карту Пациента в специализированной ветеринарной программе и сопутствующих приложениях и базах данных.

11.6. Оператор ООО «СВ-Групп» обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено Федеральным законом.

11.7. Срок, в течение которого действует согласие – до истечения срока действия настоящего Договора.

11.8. Порядок отзыва согласия – субъект персональных данных вправе в любое время отозвать согласие, обратившись к оператору с соответствующим заявлением, изложенным в письменной форме.

11.9. Подпись субъекта персональных данных.

Я, (ФИО) , предоставляю Клинике согласие на обработку своих персональных данных, указанных в данном Договоре с использованием и без использования средств автоматизации в целях заключения и исполнения настоящего договора

(подпись субъекта персональных данных) V _____

предоставляю Клинике согласие получать информационные уведомления от Клиники по телефонному номеру и адресу электронной почты, указанным в Договоре

(подпись субъекта персональных данных) V _____

11.10. Я , подтверждаю достоверность, передаваемых мною Клинике персональных данных

(подпись субъекта персональных данных) V _____

Приложение №1 к Договору оказания платных ветеринарных услуг

№

Правила обслуживания клиентов

1. Общие положения

1.1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных Правил, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.

1.2. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.

1.3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.

1.4. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону. В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг. Если животное находится в критическом состоянии, но связь с совершеннолетним владельцем невозможна, животному будет оказана первая необходимая помощь без согласования. Все дальнейшие лечебные мероприятия проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного.

1.5. Эутаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эутаназии.

1.6. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется руководителем отделения или главным врачом.

2. Правила поведения в клинике

2.1. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

2.2. Владельцы должны 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.

2.3. Фиксация животного.

2.3.1. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем.

2.3.2. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.

2.3.3. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.

2.3.4. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу ввести животному успокаивающий препарат (седировать).

2.3.5. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.

2.4. В случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а так же несоблюдения режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.

2.5. Клиника имеет право отказать в обслуживании клиентам 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. Правила оказания услуг

3.1. Виды приема

3.1.1. В порядке общей очереди В порядке общей очереди можно попасть на прием к врачу – терапевту.

3.1.2. По записи Прием по записи осуществляют врачи – терапевты, врачи – специалисты (дерматолог, невролог, кардиолог, специалист по экзотическим животным), согласно расписанию. Запись на прием осуществляет сотрудник регистратуры, врач, администратор.

3.1.3. Экстренный прием Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и объявляют об экстренном животном врачу. В дальнейшем степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.

3.1.4. Прием вне очереди Старший врач смены по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние пациента, беременность пациента, преклонный возраст клиента).

3.1.5. Первичный прием - Первичный прием включает осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию

животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. - Лечебно - диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту. - При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу. - Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без присутствия владельца.

3.1.6. Повторный прием При повторных визитах в клинику с одним заболеванием к врачу одной специальности проводится повторный прием.

3.2. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных, эндоскопических и т.д.). 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 больным оказывается симптоматическое лечение.

3.3. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «Единорог», животное может быть направлено в другую клинику.

3.4. Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает врач или сотрудник регистратуры. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или сотрудник регистратуры, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком клиники. Время нахождения пациента в клинике может занимать от 6 до 12 часов.

3.5. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время работы клиники в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящийся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на любое требуемое время.

С данными правилами ознакомлен V _____ /