ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ на оказание ветеринарных услуг

Дата вступления в силу: «30» июня 2023 г.

**Поликлиника:** Ветеринарная поликлиника «Добровет» (Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр охраны здоровья животных» (ФГБУ «ВНИИЗЖ») Юридический адрес: 600901, область Владимирская область, город Владимир, микрорайон Юрьевец ИНН 3327100048 КПП 332701001).

**Адрес места нахождения поликлиники:** г. Тверь, ул. Левитана, д. 36/75

**Телефон:** +7 (4822) 78-55-50

**Сайт в сети «Интернет»:** https://www.dobrovet69.ru/

**Клиент**: дееспособное физическое лицо, совершившее действия, подтверждающие принятие условий настоящего Договора.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – «ГК РФ») данный договор на оказание ветеринарных услуг (далее – «Договор») является публичной офертой, адресованной физическим лицам. В соответствии с частью 3 статьи 438 ГК РФ, любое из следующих действий свидетельствует об акцепте (принятии условий и заключении) Договора:

* обращение в Поликлинику за оказанием ветеринарных услуг;
* оплата услуг Поликлиники .

1.2. Настоящий Договор может быть в любой момент изменен в одностороннем порядке Поликлиникой без какого-либо уведомления Клиента. Новая редакция настоящего Договора вступает в силу с момента размещения его на информационном стенде в помещении Поликлиники и (или) на Сайте Поликлиники в сети «Интернет».

 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. Акцепт (принятие) Оферты означает, что Клиент:

1) ознакомился со всем, изложенным в Оферте,

2) согласен со всеми положениями Оферты, включая условия обработки персональных данных Клиента, необходимых для оказания услуг в рамках Договора,

3) заключил с Поликлиникой Договор на условиях Оферты. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) Оферты Клиентом является подписание направительного бланка (сметы), и (или) осуществление Клиентом действий по выполнению условий Договора, в том числе оплата услуг Поликлиники , предоставление Клиентом его животного сотрудникам Поликлиники в целях оказания услуг.

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Поликлиника обязуется на основании обращений Клиента оказать ветеринарные услуги (консультативно-диагностические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение состояния здоровья животного Клиента (далее по тексту - Пациент) и услуги, связанные с проведением данных мероприятий), а Клиент обязуется оплатить Поликлинике стоимость оказанных ветеринарных услуг.

Если Владельцем животного является лицо, не достигшее 18 лет, услуги оказываются в случае предоставления письменного согласия родителей или законных представителей несовершеннолетнего.

2.2. Клиент подтверждает, что является Владельцем Пациента и обладает всеми правами на Пациента, а Пациент свободен от притязания третьих лиц или имеется согласие совместного(ных) собственника(ков) Пациента.

2.3. Клиент обязан предоставить документы (при их наличии), подтверждающие право собственности на Пациента. В случае отсутствия документов, подтверждающих право собственности, либо подтверждающих законный факт владения Пациентом на момент обращения в ветеринарную поликлинику «Добровет», Клиент фактически подтверждает, что именно он является полноправным владельцем животного (Пациента) и готов оплачивать все оказанные ему услуги.

2.4. Конкретное наименование услуг, их объем и стоимость согласуются Клиентом и Поликлиникой на основании обращения Клиента. Согласование услуг происходит устно, либо иным способом по согласованию Сторон и детализируется в специализированной документации.

2.5. Оказание ветеринарных услуг происходит в соответствии с Правилами оказания платных ветеринарных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 N 898), иными требованиями законодательства Российской Федерации, а также в соответствии с общепринятыми методиками оказания ветеринарной помощи. Акцепт настоящего Договора подтверждает, что Клиент ознакомлен с Правилами оказания ветеринарных услуг и полностью с ними согласен. Текст Правил размещен на информационном стенде в помещении Поликлиники и (или) на сайте Поликлиники в сети «Интернет».

2.6. Ветеринарные услуги оказываются в амбулаторно-поликлинических условиях по месту нахождения Поликлиники. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Поликлиника оформляет, а Клиент подписывает информированное согласие.

2.7. Ветеринарные услуги, оказываемые по настоящему договору, включают возможность допустимого вмешательства в состояние здоровья Пациента ради устранения или приостановления имеющегося заболевания, предотвращения большего вреда от заболевания, или для иных целей, заявляемых Клиентом (например, ради сохранения или повышения продуктивности, и т.п.). Оказываемые услуги также включают вероятность проявления сопутствующих и побочных свойств ветеринарного (медицинского) воздействия (осложнений).

2.8. Ветеринарные услуги, составляющие предмет настоящего договора, оказываются при непосредственном приеме, либо по предварительной записи, осуществляемой по телефону или во время предыдущего врачебного приёма. Пациенты, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни, принимаются в приоритетном порядке (степень экстренности определяется врачом). В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством Поликлиники).

2.9. В рамках настоящего договора может быть осуществлена также эвтаназия (усыпление) Пациента. Эвтаназия Пациента проводится в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством, и проводится только по показаниям и после прямой просьбы Клиента. Врач Поликлиники вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна. Перед эвтаназией Клиент обязан подписать Заявление на эвтаназию. Эвтаназия проводится специалистом Поликлиники гуманными методами, с причинением Пациенту минимальных физических и моральных страданий. При гибели Пациента оказывается услуга по кремации (при согласовании с Клиентом), которая оплачивается согласно Прейскуранту.

2.10. Срок оказания услуг (курса лечения), являющихся предметом настоящего договора, определяется специалистом

Поликлиники исходя из целей оказания ветеринарных услуг, объективного состояния здоровья Пациента, тяжести патологического процесса (заболевания), технических и организационных возможностей Поликлиники. Этапы оказания услуг отражаются в соответствующей ветеринарной документации, оформляемой в ходе оказания ветеринарных услуг Владельцу Пациента.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

 3.1. Поликлиника обязана:

3.1.1. Предоставить Клиенту информацию об услугах, о стоимости услуг (прейскуранте цен), об их содержании и в объёме, объективно позволяющим принять осознанное решение о получении ветеринарных услуг по настоящему договору, в том числе информацию о потребительских свойствах услуги, об объёме, содержании услуг применительно к заболеванию Пациента, о применимых методиках ветеринарного воздействия, о последствиях ветеринарного воздействия, о его сопутствующих или последующих эффектах, о последствиях прогрессирования заболевания.

Информация, необходимая для принятия решения Клиентом, доводится до него в доступной форме до оказания конкретной услуги на основании настоящего договора. Акцепт настоящего Договора подтверждает, что Клиент получил со стороны Поликлиники доступную, достоверную и полную информацию об услугах, определённых настоящим договором.

3.1.2. Предоставить Клиенту информацию об исполнителе услуг, об их содержании и в объёме, объективно позволяющим принять осознанное решение об обращении к Исполнителю, в том числе информацию о юридическом статусе исполнителя, о режиме работы Исполнителя, стоимости услуг (прейскуранте цен), правилах поведения в помещениях исполнителя, контактные телефоны. Акцепт настоящего Договора подтверждает, что Клиент получил со стороны Поликлиники доступную, достоверную и полную информацию об исполнителе услуг.

3.1.3. Поставить в известность Клиента, если оказание ветеринарной помощи может непосредственно повлечь риски для жизни и здоровья животного (например, хирургическое вмешательство).

3.1.4. Проводить в Поликлиники и/или назначить амбулаторно, в соответствии с симптомами болезни и диагнозом Пациента комплекс мероприятий ветеринарного характера, направленный на улучшение состояния здоровья Пациента или на его выздоровление.

3.1.5. Извещать Клиента об обстоятельствах, объективно препятствующих возможности оказания ветеринарных услуг.

3.2. Поликлиника имеет право:

3.2.1. Проводить необходимые консультации, в ходе которых самостоятельно решать вопрос об объёме обследования и выборе метода лечения. В том числе привлекать внешние учреждения и специалистов, при этом Поликлиника оставляет за собой право выбора наиболее опытного и квалифицированного внешнего консультанта (специалиста).

3.2.2. Отказать в оказании ветеринарных услуг при предоставлении Клиентом неполных, недостоверных, а также заведомо ложных данных о состоянии здоровья животного; при нарушении Клиентом общественного порядка, оскорблении других посетителей и работников Поликлиники; при наличии у Клиента признаков алкогольного, наркотического или токсического опьянения; при выявлении у животного противопоказаний либо заведомо известной

невозможности достижения улучшения состояния здоровья животного; при несоблюдении предписаний и манипуляций, назначенных лечащим врачом и специалистами Поликлиники; при отсутствии письменного согласия Клиента

на проведение диагностических, лечебно-профилактических и иных мероприятий, а также при неподписании необходимых документов, расписок и уведомлений; при наличии задолженности за оказанные ветеринарные услуги; если животное не вакцинировано против бешенства.

3.3. Клиент обязан:

3.3.1. Ознакомиться самостоятельно с Прейскурантом Поликлиники и полностью оплачивать лечение Пациента в ветеринарной поликлинике в соответствии с Разделом 4 Договора. В случае отказа от услуг Поликлиники до окончания лечения, Клиент оплачивает стоимость услуг, оказанных ему до момента отказа. В том числе Клиент обязан своими собственными силами получать необходимую ему информацию включая, но не ограничиваясь, сведениями о режиме

работы Поликлиники, об условиях оказания услуг и об условиях настоящего Договора.

3.3.2. Располагать достаточным запасом времени, так как время нахождения Пациента в Поликлинике не регламентировано. Уважительно относится ко всем окружающим лицам.

3.3.3. Предоставить полную и достоверную информацию о Пациенте, об имеющихся и перенесённых заболеваниях, травмах, операциях, ранее проведенных профилактических вакцинациях, и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Представить все имеющиеся медицинские документы на животное.

3.3.4. Соблюдать и строго выполнять все назначения и предписания ветеринарного врача и специалистов Поликлиники, являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя.

3.3.5. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Поликлинику не позднее, чем за одни сутки до начала консультации (процедуры, осмотра) в часы работы Поликлиники.

3.3.6. Незамедлительно информировать ветеринарного врача и специалистов Поликлиники обо всех изменениях состояния здоровья животного в ходе обследования и лечения.

3.3.7. Принимать решение и брать на себя ответственность за выбор о продолжение лечения Пациента в случае критического состояния животного или при обнаружении у него неизлечимого заболевания. А также в любых случаях самостоятельного прекращения лечения со стороны Клиента.

3.3.8. При возникновении связанных с лечением вопросов или осложнений, включая обращение и (или) непредвиденную госпитализацию в другую ветеринарную организацию (другому ветеринарному специалисту), сообщать об этом лечащему врачу или специалисту Поликлиники.

3.3.9. Неукоснительно выполнять правила внутреннего распорядка Поликлиники, находящиеся на «Доске информации потребителя» и/или доводимые Клиенту сотрудниками регистратуры или врачами. Предоставлять о себе достоверную контактную информацию.

3.3.10. В случае порчи имущества Поликлиники возместить ущерб в размере его 100% стоимости.

3.4. Клиент имеет право:

3.4.1. Получать информацию о заболевании Пациента (животного), плане и ходе лечения, а также о прогнозах, возможных последствиях, осложнениях и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать процесс лечения или возникать во время него.

3.4.2. Прервать курс лечения Пациента по собственному желанию в любое время, за исключением момент момента введения препаратов, обеспечивающего наркозный сон Пациента и до его полного пробуждения. Поликлиника вправе отказать в его реализации, пока состояние Пациента не станет абсолютно безопасным для жизни Пациента. Далее Клиент расписывается за полное и безоговорочное несение дальнейшей ответственности за жизнь и здоровье Пациента.

**4. ОПЛАТА УСЛУГ**

4.1. Стоимость ветеринарных услуг определяется в соответствии с прейскурантом Поликлиники. Цены на услуги могут быть изменены Поликлиникой полностью или в части в одностороннем порядке без дополнительного уведомления Клиента. Измененные цены вступают в силу с момента утверждения и размещения нового прейскуранта. Клиент может узнать актуальные цены в регистратуре Поликлинике, а также на интернет-сайте Поликлиники <http://www.dobrovet69.ru>. При разночтении приоритет имеет прейскурант, находящийся в регистратуре Поликлиники.

4.2. Расчет осуществляется в рублях путем внесения полной предоплаты (100% авансовый платеж). Оплата может производиться как наличными, так и безналичными денежными средствами, а также иными способами, которые технически доступны.

4.3. Если в ходе оказания ветеринарных услуг выявляется необходимость изменения первоначально согласованного Сторонами объема ветеринарных услуг, объем и стоимость услуг могут быть скорректированы обеими Сторонами как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Поликлиника несёт ответственность перед Клиентом в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Поликлиника не несёт ответственности за жизнь и здоровье животного в случаях, если он наступил в результате:

- несоблюдения рекомендаций ветеринарного врача;

- неявки в Поликлинику на назначенный очередной прием;

- прекращения курса лечения в Поликлинику;

- непосещение Поликлиники при ухудшении состояния животного.

5.3. В случае, если Клиент не является владельцем Пациента, Поликлиника не несет никакой ответственности перед Владельцем Пациента. В таком случае Клиент принимает на себя всю полноту ответственности перед владельцем животного за решения и действия, принятые и выполненные им при заключении и исполнении настоящего договора, и выполненные Поликлиникой при исполнении договора, если эти решения и действия не были согласованы Клиентом с владельцем животного или не были впоследствии одобрены владельцем животного. Также Клиент принимает на себя риск неблагоприятных последствий для здоровья и состояния животного, которые могут возникнуть в ходе исполнения договора, и соответствующие возможные претензии от владельца животного.

5.4. Животное может быть доставлено в Поликлинику для получения ветеринарных услуг иным лицом (например, родственником). В этом случае данное лицо, сопровождающее животное, несет всю полноту ответственности перед Владельцем Пациента за решения и действия, принятые и выполненные им (лицом, сопровождающим животное) в ходе оказания ветеринарных услуг, и выполненные Поликлиникой при исполнении договора, если эти решения и действия не были согласованы лицом, сопровождающим животное с Владельцем Пациента или не были впоследствии одобрены Владельцем Пациента. В этом случае Владелец Пациента принимает на себя риск неблагоприятных последствий для здоровья и состояния животного, которые могут возникнуть в ходе исполнения договора.

5.5. Исполнитель освобождается от ответственности за наступление осложнений, возникновение побочных результатов, ухудшение достигнутого результата, недостижение положительного результата в случаях: отказа

Владельца Пациента от лабораторных исследований, дополнительных обследований, объективно необходимых для назначения и проведения адекватного лечения и профилактики нежелательных возможных осложнений; наличия у Пациента заболеваний, требующих лечения, скрытых Владельцем Пациента и, вследствие этого, неучтённых лечащим врачом при назначении лечения; наличия у Пациента индивидуальной непереносимости и (или) патологической токсической реакции на лекарственные препараты, выявленные в процессе оказания услуги; за возможное причинение вреда здоровью Владельца Пациента в ходе оказания услуг.

Кроме того, Поликлиника освобождается от ответственности за наступление осложнений (в том числе приведших к летальному исходу), не связанных с нарушением Поликлиникой методик диагностики, профилактики и лечения.

5.6. Клиент уведомлен, что в любом случае опасными для жизни и здоровья животного являются ветеринарные манипуляции, связанные с седацией и анестезией, любым хирургическим вмешательством.

5.7. Стороны осознают, что животное является биологическим организмом, процессы в котором могут быть не связаны с лечением, а также могут подразумевать течение нескольких не связанных друг с другом болезней одновременно. В связи с этим даже качественное лечение не всегда позволяет достичь целей лечения, а заранее спрогнозировать эффект от лечения невозможно.

5.8. Стороны согласились, что поступление животного в критическом и экстренном состоянии повышает риски неблагоприятного исхода лечебных манипуляций и гибели животного. В связи с этим Клиент принимает на себя риски отсутствия положительного эффекта лечения.

5.9. При возникновении разногласий между Поликлиникой и ветеринарным врачом (работниками Поликлиники) по вопросу объёма и качества оказанных ветеринарных услуг, они разрешаются путём переговоров, с участием руководителя Поликлиники либо лица, исполняющего его обязанности.

5.10. Сторона, считающая, что её права по настоящему договору нарушены, направляет другой стороне претензии в письменном виде. Получатель обязуется ответить на полученное письмо в срок до тридцати календарных дней с момента получения.

5.11. При отсутствии согласия споры разрешаются в установленном законом порядке.

5.12. Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору, возникшее вследствие форс-мажорных обстоятельств, а именно: пожара, землетрясения, наводнения, катастроф, военных действий, решений органов государственной власти и суда, а также иных непреодолимых обстоятельств и их последствий, включая несогласованное отключение энергообеспечения, водоснабжения Поликлиники, если это не вызвано невыполнением Поликлиникой обязательств по оплате соответствующих услуг.

**6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Договор вступает в силу с момента акцепта настоящей оферты и действует бессрочно.

6.2. Клиент имеет право привлечь доверенных лиц, которые будут обращаться в Поликлинику с животным в интересах Клиента. Доверенным лицом считается любое лицо, которое обратилось в Поликлинику с владельцем животного. Клиент имеет право сообщить Поликлинике о доверенных лицах заранее. Поликлиника не несет обязанности по идентификации животного и установлению его принадлежности.

6.3. Оказание ветеринарной помощи собакам производится при наличии на них ошейника и намордника.

6.4. Фиксация животного при рентгенологическом обследовании осуществляется Клиентом. Поликлиника обеспечивает Клиента средствами индивидуальной защиты.

6.5. Клиент уведомлен, что причины гибели животного могут быть установлены только в результате патологоанатомического вскрытия.

6.6. Коммуникация между Клиентом и Поликлиникой может осуществляться:

- в форме обмена письменными документами;

- с помощью электронных средств связи (электронная почта, мессенджеры Telegram).

- устно по телефону (Клиент дает согласие на запись телефонных переговоров).

6.7. Клиент соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Клиент предоставляет Поликлинике 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 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, необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Поликлиника обрабатывает персональные данные Клиента в целях надлежащего оказания услуг, разрешения возможных разногласий между Сторонами и информирования Клиента о различных мероприятиях, организуемых Поликлиникой. Поликлиника 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.

Поликлиника вправе отправлять на адрес электронной почты или контактный телефоны Клиента информационные сообщения, содержащие как рекомендации для животного, так и рекламу услуг Поликлиники. Клиент вправе отказаться от получения такой информации без объяснения причин отказа путем информирования Поликлиники о своем отказе путем направления соответствующего письменного заявления в Поликлинику по адресу: dobrovet@tmvl.ru.

Клиент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления в Поликлинику по адресу: dobrovet@tmvl.ru.

6.8. Клиент дает согласие на осуществление фотографирования и видеосъемки, других видов звуковой и визуальной записи Пациента и (или) во время посещения Поликлиники и в ходе оказания услуг по договору и на использование и воспроизведение этих записей в обезличенном виде в научных целях и в целях обучения персонала.