



ЧУП "Девять Жизней" г. Минск, ул. Осиповичская, 7  
УНП №90847107; Р/с № (BY74BAPB30122842400100000000)  
ОАО «Белагпропромбанк» код BAPBВY2X, лицензия 02150/2249

С любовью и трепетом к Вашим питомцам

г. Минск,  
ул. Осиповичская, 7  
Пн-Вс 9.00 - 21.00  
+375 44 583 73 63  
+375 33 344 23 43  
vet-clinic.by

Утвержден приказом директора  
ЧУП «Девять Жизней»  
\_\_\_\_\_ А.В.Кляневич  
№ 5 от 01.04.2020

## ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ ЧАСТНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ДЕВЯТЬ ЖИЗНЕЙ».

### 1. Общие положения и порядок заключения договора:

1.1. Работа **Клиники** осуществляется на основании Устава предприятия. Настоящий договор составлен в соответствии с Законом Республики Беларусь от 2 июля 2010 года N 161-3 «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 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 ветеринарную клинику «Девять Жизней».

Для целей настоящего договора используются следующие основные термины:

**Акцепт** — совершение Заказчиком действий по выполнению действий, указанных в Публичной оферте;

**Ветеринарный врач (специалист, фельдшер, ассистент)** - физическое лицо, имеющее высшее или среднее специальное ветеринарное образование, подтвержденное соответствующим документом об образовании установленного образца, и осуществляющее ветеринарную деятельность;

**Ветеринарная клиника (Клиника)** — лечебно-профилактическое учреждение для оказания **ветеринарной** помощи больным животным на приеме в специализированном учреждении, либо на дому.

**Ветеринарные манипуляции** — действия ветеринарных специалистов по фиксации, обследованию, лечению и профилактики заболеваний животного, введение препаратов и выполнения рекомендаций;

**Ветеринарный осмотр** - ветеринарная услуга, проводится физикально, направленная на оценку состояния здоровья животного, выявление заболеваний, факторов риска их возникновения;

**Ветеринарное вмешательство** - любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые специалистом центра при предоставлении ветеринарных услуг.

**Ветеринарные средства** - ветеринарные препараты, а также специальные приборы,

оборудование, транспортные средства, инструменты и материалы, используемые в ветеринарной деятельности;

**Ветеринарные услуги** - вид ветеринарной деятельности по профилактике, диагностике болезней животных и их лечению, включая профилактику, диагностику, лечение, реабилитацию и протезирование (ветеринарные манипуляции реализуются через ветеринарные услуги);

**Диагностика** - комплекс ветеринарных услуг, направленных на установление диагноза (предварительного, окончательного, сопутствующего) или определение направления симптоматического лечения;

**Договор** - действия Заказчика и Исполнителя, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей по оказанию ветеринарных услуг, который заключен посредством совершения Заказчиком действий по выполнению Публичной оферты (акцепт);

**Заболевание** - расстройство здоровья животного, нарушение нормальной жизнедеятельности его организма, вызванное нарушением условий кормления и содержания, инфекций и инвазий, травм, ранений, увечий, врожденных дефектов и неотложных состояний;

**Заказчик (владелец животного, представитель)** - юридическое или физическое лицо, которое обращается за оказанием ветеринарных услуг пациенту (пациентам) и производит оплату ветеринарных услуг;

**Исполнитель** — ветеринарный специалист ЧУП «Девять жизней», осуществляющий оказание ветеринарных услуг;

**Израсходованные препараты (расходные материалы)** - препараты (расходные материалы), потраченные ветеринарными специалистами для организации, обеспечения и выполнения ветеринарной услуги. Включают в себя расходные материалы, использованные и потраченные (пришедшие в негодность) в ходе (при) выполнения конкретной (оплачиваемой) ветеринарной услуги.

**Критическое состояние** — состояние больного животного, с резкими поражениями сердечно-сосудистой и дыхательной систем, объемного кровотечения, требующее проведения реанимационных мероприятий.

**Лечение** - комплекс ветеринарных услуг, направленных, по возможности, на устранение заболевания у животного, улучшение функций внутренних органов и систем, снижения его страданий;

**Пациент** — животное, которому оказываются ветеринарные услуги;

**Предварительный диагноз** — ветеринарное заключение о состоянии животного, основанное на полученной информации от владельца животного, обследовании животного при невозможности установления четкой причины развития патологического процесса (состояния) животного;

**Профилактика** - основанный на личной заинтересованности владельца животного комплекс ветеринарных услуг, направленных на снижение вероятности возникновения заболеваний, выявление причин и условий, способствующих их возникновению и распространению;

**Публичная оферта** - содержащее все существенные условия договора возмездного оказания ветеринарных услуг предложение, размещенное в глобальной компьютерной сети Интернет и в помещении клиники, из которого усматривается воля Исполнителя заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

**Реабилитация** - комплекс услуг, направленных на восстановление нормальной жизнедеятельности организма животного и компенсацию его функциональных возможностей,

нарушенных в результате заболевания;

**Симптоматическое лечение** - оказание ветеринарной помощи животному при невозможности установления предварительного (окончательного) диагноза направленное, в первую очередь на облегчение состояния, воздействие на конкретные симптомы, по возможности лечение животного. Применяется, в том числе, для уточнения диагноза и определении более точных назначений;

1.2. Заказчик может ознакомиться с Правилами оказания ветеринарной помощи в холле Клиники у стойки администратора или официальном сайте.

1.3. Исполнитель оставляет за собой право на изменения Правил оказания ветеринарной помощи. Исполнитель обязуется перед получением Услуг обеспечить возможность каждому клиенту ознакомиться с актуальной версией Договора и иной информацией (**экземпляр у администратора на стойке в свободном доступе**).

1.4. Частное унитарное предприятие «Девять жизней», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Клянцевича Алексея Валентиновича, действующего на основании устава, публикует настоящий договор (далее – «Договор»), являющийся публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических или юридических лиц, принимающих предложение и выражающий намерение Исполнителя, сделавшего предложение, считать себя заключившим Договор с лицом (далее – «Заказчик»), которое принимает условия настоящего Договора.

Объем оказываемых услуг определяет Ветеринарный специалист в соответствии с состоянием Пациента, показаниями по ветеринарному лечению, желанием Заказчика и техническими возможностями Исполнителя.

Настоящий договор является публичным договором (статья 396, 405-411 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг по адресу: город Минск, ул. Осиповичская 7, в отношении каждого из Заказчиков, кто обратится к Исполнителю для получения таких услуг на условиях данного договора.

Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору, то есть посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Факт принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является устное согласие Заказчика на оказание услуги ветеринарным специалистом, прием пациента врачом и средним ветеринарным персоналом Исполнителя, либо подписания Информационно-добровольного согласия. Присоединение Заказчика к настоящему договору является подтверждением самостоятельного ознакомления Заказчика с текстом настоящего договора и Прейскуранта, «Правилами оказания ветеринарной помощи» и, по желанию, с иными документами, регламентирующими деятельность Исполнителя расширенными информационными материалами (в свободном доступе у администратора).

Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным и не требует простой письменной формы (пункты 2 статьи 404 и пункт 2 статьи 411 Гражданского кодекса Республики Беларусь) и подписи сторон не требует.

Местом заключения договора Стороны признают местонахождение Исполнителя. Заключая настоящий договор, Заказчик подтверждает, что он поставлен в известность о том, что в помещениях Исполнителя по адресу: город Минск, ул. Осиповичская 7, Исполнитель применит все свои профессиональные навыки к получению положительного лечебного эффекта, но 100% лечебный эффект не гарантирует.

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

ветеринарной клинике «Девять жизней» является подтверждением факта заключения заказчиком настоящего договора и его полного согласия с условиями настоящего договора.

Стороны доверяют друг другу и совместными усилиями стараются достичь ожидаемого положительного результата акцепта. Заказчик понимает, что Исполнитель применит все свои профессиональные навыки к получению положительного лечебного эффекта, но 100% лечебный эффект и ожидаемый результат не гарантирует.

1.5. Прием в **Клинике** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным администрацией. Исполнитель осуществляет оказание ветеринарных услуг в ветеринарной клинике ЧУП «Девять жизней», расположенной по адресу: г. Минск, ул.Осиповичская, 7

1.6. Ввиду того, что предметом договора является оказание ветеринарных услуг, где результат во многом зависит от особенностей организма, гарантия не предоставляется.

1.7. Руководствуясь Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 № 433-3 «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: выписки из учетной документации по регистрации приемов пациентов, материалы по видеонаблюдению и видеосъемке произведенные в клинике исполнителя.

1.8. Фото и видеосъемка, аудиозапись, а также проведение опросов населения и маркетинговых мероприятий иного характера на территории клиники ЧУП «Девять жизней» гражданами запрещена.

1.9. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь. Все спорные вопросы по настоящему договору или в связи с ним, возникающие между Сторонами, разрешаются путем переговоров. Споры, не урегулированные путем переговоров, передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь.

## **2. Правила приема и прохождения лечения Пациента:**

2.1. В целях рационального использования времени заказчиков и сотрудников исполнителя прием пациентов осуществляется по предварительной записи (предварительная запись проводится по телефону или электронному обращению).

Перенести ранее оговоренные дату и время приема, уведомив Заказчика, в следующих случаях: отсутствие условий для проведения приема (авария, отключение в помещениях Исполнителя электричества, водоснабжения и т.п.); временного отсутствия специалиста по уважительным причинам и невозможности Исполнителя произвести его замену.

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

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 по контактными номерами телефона.

В случае опоздания заказчика с пациентом на прием к врачу, 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.

Вне очереди может осуществляться 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, администратор или руководство клиники.

Время приёма **Пациента** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра **Владелец** должен располагать достаточным запасом времени.

2.2. **Пациенты** принимаются персоналом, работающим в соответствии с утвержденным графиком, в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. **Пациенты** требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим **Пациентом**. При отсутствии в клиники незанятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому **Пациенту** оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач.

2.2.2. **Пациенты** пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

2.2.3. **Пациенты** пришедшие по живой очереди.

В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством **Клиники**.

Закрепление конкретного ветеринарного врача **Клиники** за конкретным **Пациентом** - не предусмотрено. Вызов ветеринарных врачей **Клиники** в нерабочее время для оказания помощи **Пациентам**, требующим оказания экстренной помощи - не предусмотрен.

2.3. При поступлении **Пациентов**, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, обладающий специальными ветеринарными знаниями, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. Посетители **Клиники** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.

2.5. Во избежание травмирования животных и окружающих **Владельцы** обязаны соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород - в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.

2.6. Пациенты должны быть чистыми, а заказчик обязан при себе иметь средства по уходу за животными (влажные салфетки, протирочную бумагу, гигиенические пакеты и т.д.). В случае привлечения персонала клиники для уборки за животным или выполнения санитарных манипуляций (мытьё животного, вынужденная уборка помещения и т.д.), проводится оплата цена которой зафиксирована в прайс-листе.

#### 2.7. Прием:

При определении статуса приёма (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая. **Законченный клинический случай** — это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 60 дней), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 60 дней). В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

**Прием первичный** — это первое обращение к ветеринару при остром заболевании у питомца или при обострении хронического заболевания в течение 60 дней.

На первичном приеме ветеринар устанавливает предварительный диагноз или диагнозы, вырабатывает стратегию диагностики и лечения, определяет методы и объем лечения. На приеме ветеринар информирует владельца о прогнозе болезни, методах диагностики и лечения и возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Владелец может получить информацию о примерной стоимости нужных услуг.

Прием может включать: сбор анамнеза, осмотр и определение проблемы или заболевания, установление диагноза, определение методов лечения и курса процедур, составление плана лечения и необходимой дополнительной диагностики и выдачу рекомендаций.

Все полученные данные записываем в электронной медицинской карте пациента.

**Прием вторичный** — это повторное обращение владельца к одному специалисту в течение 60 дней с момента первого обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение дальнейшей тактики.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 60 дней, приём является первичным.

Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по **Прейскуранту**.

При посещении **Клиники** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу. «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».

2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится Владелец. Персонал Клиники не несет ответственности за травмы, полученные Владелец от собственного животного. Фиксация животного персоналом Клиники оплачивается дополнительно согласно Прейскуранта. 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.

При проведении рентген обследований фиксацию животного проводит только Заказчик (владелец). Участие ветеринарного персонала при фиксации животного (оказании дополнительной помощи) для проведения рентген обследования запрещено.

2.9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Также в лечение могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаться вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг Пациенту. 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.

2.10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Клиника оформляет, а Владелец животного подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора на оказание ветеринарной помощи.

2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими Пациентами ветеринарных врачей и т.д.) Пациенту может быть предложено обратиться в другую Клинику.

2.12. Эвтаназия проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать Согласие на эвтаназию.

2.13. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Владелльцем), которая оплачивается согласно Прейскуранта. В случае невостребованности тела животного его владельцем в течении 1 суток, Клиника имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Владелльцем Пациента. Владелец производит возмещение затрат на данную услугу.

2.14. Все произведенные рекомендации и назначения препаратов (лекарственных, профилактических и других) с указанием дозировки, формы и методов их применения указываются в рецептурных бланках или листах назначения, выданных заказчикам на руки.

2.15. Персонал клиники не проводит консультацию по телефону или мессенджерам: по результатам анализов и других исследований, назначений в лечении.

2.16. 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.

### **3. Обязанности сторон:**

#### **3.1. Клиника обязуется:**

3.1.1. Проинформировать Владелльца Пациента о режиме работы Клиники, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.

3.1.2. Предоставить Владелльцу информацию о состоянии Пациента, о сути заболевания, прогнозе и методах и сроках лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения Пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом.

3.1.4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту и делать все необходимое для его комфортного пребывания в Клинике.

#### **3.2. Заказчик обязуется:**

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья Пациента, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного.

3.2.2. Подготовить Пациента перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Клиники.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Клиники и ее посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

3.2.5. Заказчик обязан до начала предоставления ветеринарных услуг предупредить специалиста ветеринарного центра о возможных страхах и других личных поведенческих особенностях животного.

3.2.6. Заказчик обязан лично фиксировать (удерживать) животное при проведении манипуляций и при осмотре животного, соблюдая при этом меры безопасности.

#### **4. Стоимость, порядок оплаты и прием выполненной работы:**

Оказание ветеринарных услуг исполнителем производится на платной основе, по ценам, указанным в прейскуранте, размещенном в зале для посетителей и на сайте исполнителя [www.vet-clinic.by](http://www.vet-clinic.by). За несвоевременную оплату оказанных услуг Заказчик уплачивает пеню в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки. Цены на оказанные услуги, которые проводились после 20 часов 30 минут, без предварительной записи заказчика, увеличиваются на 50% от цены указанной в прейскуранте.

4.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач, по требованию владельца, должен проинформировать о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости. Заказчик, соглашаясь на проведение ветеринарных услуг, 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 питомцу является обращение к соответствующим специалистам ветеринарной клиники для проведения таких процедур пациенту.

4.2. Каждое посещение Пациентом Клиники является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.

4.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем сотрудники Клиники информируют Владельца и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в Информированном согласии или в Договоре на оказание ветеринарной помощи.

4.4. Владелец животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.

4.5. Ветеринарные препараты, средства гигиены и диетические корма, приобретенные Владельцем в Клинике возврату не подлежат.

4.6. Владелец животного может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее оплаченные денежные средства, за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть.

4.7. В случае возникновения ситуаций, не предусмотренных настоящим договором, стороны обсуждают их и принимают совместное решение в дополнительном соглашении к данному договору (устно или письменно). В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (пункт 3 статьи 735 ГК РБ).

4.8. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.



4.9. В случае не оплаты 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 10.7. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях не оплата заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов влечет наложение штрафа в размере до пятидесяти базовых величин.

**4.10. Прием предоставленный услуг:** Предоставление Услуг в рамках настоящего договора, подтверждается фактом потребления Заказчиком оказанных ему услуг в процессе выполнения (потребления) данных услуг.

В случае, если Заказчик при выполнении услуг не представил обоснованный мотивированный отказ от принятия выполненных услуг, услуги считаются принятыми без замечаний и подлежат оплате в полном объеме.

По окончании выполнения оказанных ветеринарных услуг ветеринарные специалисты оформляют, в течении рабочего дня, карточку животного. После приема Владелец выдается лист назначения, сформированный общий Акт-счет. По требованию Заказчика выдается выписка из карточки животного; Акт-счет на лично выполненные услуги каждым специалистом.

## **5. Ответственность сторон:**

### **5.1. Ответственность Клиники:**

5.1.1. Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами.

5.1.2. Клиника не несет ответственность за достижение или не достижение желаемых результатов от лечения и проведения процедур, поскольку, учитывая биологическую индивидуальность каждого организма, не существует возможности дать полную гарантию, что назначенное либо проведенное лечение или манипуляция приведет к тому результату, который от них ожидается. Всегда существует риск и возможность ранних и поздних осложнений послеоперационного периода, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи Клиники ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

5.1.3. Клиника не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае: предоставления недостоверной информации, несоблюдения Владелец Пациента рекомендаций врача, Если лечение прекращено и (или) не закончено, а также совершения Владелец Пациента действий, угрожающих здоровью Пациента.

5.1.4. Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).

### **5.15. Исполнитель не несет ответственности в случае:**

- За оставленные заказчиками на территории клиники вещи без личного присмотра.
- За травмы, полученные заказчиком от пациента заказчика при оказании в клинике ветеринарных услуг.
- В случае возникновения у пациента аллергических реакций при непереносимости препаратов и материалов, наступлению побочных эффектов медицинского вмешательства и осложнений, возникших вследствие биологических особенностей организма.
- Возникновения осложнений, вследствие невыполнений Заказчиком предписаний, назначений, рекомендаций Исполнителя.
- За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств по настоящему договору,

если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру выполняемых действий, он принял все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут.

- За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если Заказчик не сообщил сведения о состоянии здоровья, которые могут повлиять на результаты проводимых лечебно-диагностических мероприятий.

- Риска заражения высоко контагиозной инфекцией при посещении общественных мест, в том числе общественного транспорта, мест ожидания и т.п.

- Риска неэффективного лечения, если владелец не выполняет назначений врача или по какой-либо причине отказывается от применения тех или иных методов или препаратов.

- Риска необратимых изменений в организме животного (в том числе несовместимых с жизнью) при тяжёлых формах течения или развития заболевания; попытках лечения неизлечимых заболеваний; несвоевременном обращении к ветеринарному врачу; перенесенном стрессе во время транспортировки животного в клинику или во время манипуляций; ошибках владельца, при самостоятельном проведении манипуляций или применении ветпрепаратов (медикаментов), в том числе в дозировках.

- Риска рецидивов (повторных проявлений заболевания или патологий) после проведённого лечения.

- Риска проявления признаков заболеваний или патологий, являющихся породными особенностями животного.

- Риска быстрого неконтролируемого ухудшения состояния (особенно у пожилых, истощённых, хронически или тяжело больных животных).

- Риска гибели животного с сердечно-сосудистыми заболеваниями или другими патологиями во время проведения манипуляций.

- Риска интра- и постоперационных осложнений, особенно при проведении urgentных вмешательств, или когда для дополнительных исследований и полноценной подготовки пациента не хватало времени или средств у владельца.

- Риска индивидуальной непереносимости пациентом каких-либо препаратов, вплоть до сильных аллергических реакций и анафилактического шока.

- Риска неадекватной реакции пациента при проведении анестезии или других манипуляций, связанных с индивидуальной непереносимостью или какими-либо индивидуальными особенностями организма пациента.

- Риска ошибки в постановке диагноза в случае отказа владельцем или отсутствия другой возможности провести какое-либо обследование, или при нетипичных симптомах, смазывающих клиническую картину (возможно, на фоне проведения другого лечения).

- Риска ошибки в постановке диагноза в случае, если владелец намеренно или по другим причинам не сообщает подробности содержания животного, его кормление, условия обитания, историю заболевания или изменения в самочувствии.

- Риска получения ошибочных результатов при обследовании и проведении анализов биологических материалов.

- Риска гибели животного, находящегося в критическом состоянии, не смотря на проведение реанимационных мероприятий и интенсивной терапии.

- Риска побега агрессивного животного во время транспортировки или проведения манипуляций.

5.1.6. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу Владельца. Так же заключения можно получить на электронную почту Заказчика или мессенджеры, при официальном запросе Заказчика в течении пятнадцати рабочих дней.

5.1.7. Выписка из истории болезни готовится в течение пятнадцати рабочих дней и заверяется главным врачом Клиники.

5.1.8. Письменные претензии Клиника обязана рассмотреть в 15-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Владельцу заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.

5.1.9. В случае неявки Владельца в дату окончания срока нахождения животного в стационаре Клиники или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода Владельца на связь по контактам, указанным в Договоре на оказание ветеринарной помощи и Информированном согласии в течение трех дней, Владелец считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае Клиника вправе считать животное безхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.

5.2. Ответственность Владельца: 5.2.1. Об отказе от лечения и расторжении Договора на оказание ветеринарной помощи Владелец оповещает Клинику в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

5.2.2. Владелец животного должен оплатить выполненные Клиникой работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

5.2.3. Возместить ущерб, причиненный Пациентом или Владельцем Пациента имуществу Клиники, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

## **6. Клиника имеет право отказать в приеме:**

6.1. При отказе от заключения Договора на оказание ветеринарной помощи или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу Клиники.

6.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

6.3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

6.4. При нахождении Владельца животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу Клиники и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок.

6.5. Если Владельцем животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

6.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его Владельца от проведения седации.

6.7. При предоставлении Клинике Владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.

6.8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству Республики Беларусь, по усмотрению Клиники.