

## Правила оказания платных ветеринарных услуг

### ЦЕЛЬ

Настоящие Правила оказания ветеринарных услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «ВЕТ ЮНИОН» платных ветеринарных услуг, правила поведения в ветеринарной клинике и являются неотъемлемой частью договора на оказание платных ветеринарных услуг.

### ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Ветеринарная клиника	– ветеринарная клиника ООО «ВЕТ ЮНИОН», адрес которой указан на сайте <a href="https://vetunion.ru/clinic/">https://vetunion.ru/clinic/</a> .
Договор	– договор на оказание платных ветеринарных услуг, заключенный между Исполнителем и Заказчиком и регулирующий их отношения при оказании платных ветеринарных услуг Исполнителем в отношении животного Заказчика.
Заказчик	– правоспособное и дееспособное физическое лицо, обратившееся к Исполнителю за предоставлением платных ветеринарных услуг.
Исполнитель	– общество с ограниченной ответственностью «ВЕТ ЮНИОН».
Сайт	– сайт Исполнителя в сети Интернет <a href="https://vetunion.ru/clinic/">https://vetunion.ru/clinic/</a> .
Услуга (-и)	– платные ветеринарные услуги, оказываемые за счет средств Заказчика и указанные в прайс-листе Исполнителя.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Услуги оказываются Исполнителем в ветеринарных клиниках, в условиях выезда на дом к животному Заказчика, а также путем предоставления услуг онлайн-консультаций.
- 1.2. В ветеринарной клинике животные принимаются в следующем приоритетном порядке:
  - животные, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни (степень экстренности определяется сотрудниками ветеринарной клиники, при необходимости - консилиумом дежурных врачей ветеринарной клиники);
  - животные, записанные по предварительной записи и к назначенному времени;
  - в порядке живой очереди.
- 1.3. При поступлении животных, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал ветеринарной клиники. В этом случае очередной прием может быть приостановлен на требуемое время.
- 1.4. Время приема животных на плановые услуги по предварительной записи (прием, манипуляции процедурного кабинета и гигиенические процедуры, вакцинация, чипирование, аппаратная диагностика, чек-апы) регламентировано Исполнителем и озвучивается Заказчику при записи.
- 1.5. В случае оказания экстренной помощи, проведения хирургических и стоматологических операций, содержания в стационаре после оперативного вмешательства, время приема животного не регламентировано ветеринарной клиникой, поэтому Заказчик должен располагать достаточным запасом времени для сопровождения нахождения животного в ветеринарной клинике или возможностью оставить животное в стационаре (услуга пребывания в стационаре может требовать

- отдельной оплаты согласно действующему прайс-листу Исполнителя, в зависимости от вида оказываемой Заказчику услуги).
- 1.6. В случае опоздания Заказчика к назначенному времени приема более чем на 15 минут, Исполнитель вправе перенести время приема специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с Заказчиком дату), а на освободившееся время записать/принять другого посетителя.
- 1.7. При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от специалиста обстоятельствам, Заказчику предлагается перенести время приема специалиста на другой день, осуществить оказание услуги в назначенное время у другого свободного специалиста (при наличии такой возможности у ветеринарной клиники), либо оказание услуги в тот же день с отсрочкой приема на время задержки у назначенного специалиста.
- 1.8. В случае опоздания Заказчика на плановые хирургические и стоматологические операции более чем на 30 минут, Исполнитель вправе отменить назначенную операцию и предоставить данную услугу в другое время по согласованию с Заказчиком.
- 1.9. Исполнитель вправе предоставить услуги, указанные на сайте в разделе «выезд на дом», в условиях выезда на дом к животному специалиста исключительно при наличии технической возможности у Исполнителя. Информация о наличии у Исполнителя технической возможности для выезда на дом к животному сообщается Заказчику по телефону или администратором в ветеринарной клинике при заказе соответствующей услуги.
- 1.10. В рамках предоставления услуг в условиях выезда на дом к животному Заказчика под технической невозможностью выезда специалиста на дом к животному признаются, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, следующие ограничения:
- отсутствие у Исполнителя возможности организовать/осуществить выезд на дом специалиста к животному Заказчика в связи с ограниченным количеством транспортных средств, необходимых для организации процесса выезда специалиста на дом к животному Заказчика;
  - превышение количества заказов услуг в условиях выезда на дом к животному Заказчика над имеющимися возможностями Исполнителя в организации работы выездной службы.
- 1.11. Информация об указанных в п. 1.10. Правил ограничениях сообщается Заказчику по телефону или администратором в ветеринарной клинике при заказе соответствующей услуги.
- 1.12. При возникновении указанных в п. 1.10. Правил ограничений, Заказчику могут быть предоставлены услуги в ветеринарной клинике в порядке, установленном Правилами.
- 1.13. Исполнитель вправе предоставить услуги онлайн-консультаций исключительно при наличии технической возможности у Исполнителя. Информация о наличии у Исполнителя технической возможности для оказания услуги онлайн-консультаций сообщается Заказчику по телефону или администратором в ветеринарной клинике при заказе соответствующей услуги.
- 1.14. Услуги оказываются в часы работы, установленные Исполнителем.

## **2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКЕ/ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ВЫЕЗДА НА ДОМ К ЖИВОТНОМУ ЗАКАЗЧИКА**

- 2.1. Заказчик и другие посетители ветеринарной клиники обязаны:
- соблюдать настоящие Правила;
  - соблюдать нормы поведения в общественных местах;
  - соблюдать чистоту и порядок в помещениях ветеринарной клиники;
  - являться на прием в назначенное время, согласно записи.
- 2.2. Во избежание травматизации животного и окружающих Заказчик обязан располагаться в зоне ожидания в зависимости от вида животного (зона ожидания с кошками/собаками; если применимо) и находиться там до момента приглашения в кабинет на прием.
- 2.3. Заказчик, находясь на территории ветеринарной клиники, должен предотвращать любые контакты животного с другими животными, находящимися в ветеринарной клинике, и с иными посетителями и персоналом ветеринарной клиники, для чего Заказчик должен обеспечить животное средствами безопасной фиксации, в том числе:
- собаки должны находиться на поводках и в намордниках (в случае, если животное ведет себя агрессивно по отношению к людям и другим животным). В случае, если у Заказчика нет намордника для животного, он может приобрести его в ветеринарной клинике (при наличии его в ветеринарной клинике);
  - кошки должны находиться в переносках;
  - мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, кролики, птицы, рептилии) должны находиться в клетках или контейнерах.
- 2.4. Фиксация животного для осуществления осмотра/оказания услуги специалистом производится Заказчиком. Сотрудники ветеринарной клиники не обязаны участвовать в фиксации животного. Сотрудники ветеринарной клиники не несут ответственности за травмы, полученные Заказчиком от

собственного животного, и травмы, которые нанесло себе животное самостоятельно в результате фиксации его Заказчиком.

- 2.5. При необходимости или невозможности фиксации животного Заказчиком самостоятельно, Заказчик вправе заказать услугу фиксации животного сотрудником (-ами) ветеринарной клиники, с привлечением или без привлечения Заказчика, согласно действующему прайс-листу Исполнителя.
- 2.6. При невозможности фиксации агрессивного животного специалист ветеринарной клиники вправе предложить Заказчику проведение осмотра или лечебно-диагностических процедур в отношении животного при введении ему успокаивающего препарата (седации). Применение успокаивающего препарата (седации) в отношении животного осуществляется при условии подписания Заказчиком информированного согласия.
- 2.7. В случае невозможности введения успокаивающего препарата или в случае отказа Заказчика от его введения агрессивному животному, Исполнитель вправе отказать в оказании услуг в отношении такого животного.
- 2.8. Правила, установленные п.п. 2.4.-2.7. настоящих Правил, применяются также при оказании услуг в условиях выезда на дом к животному Заказчика. При этом услуга по введению успокаивающего препарата (седации) на дому не оказывается.
- 2.9. При оказании услуг в условиях выезда на дом к животному Заказчика собаки должны находиться в намордниках (в случае, если животное ведет себя агрессивно по отношению к людям).
- 2.10. Посетители ветеринарной клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые сотрудниками ветеринарной клиники, следовать их рекомендациям и указаниям.
- 2.11. Посетителям ветеринарной клиники, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, запрещается:
  - проносить на территорию ветеринарной клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
  - проносить в ветеринарную клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
  - курить на территории ветеринарной клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
  - находиться на территории и в помещениях ветеринарной клиники в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
  - самовольно проникать в служебные помещения ветеринарной клиники;
  - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
  - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
  - вести себя неадекватно обстановке: агрессивно, нарушая установленный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам ветеринарной клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении сотрудников ветеринарной клиники и посетителей;
  - передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях ветеринарной клиники;
  - выполнять в помещениях ветеринарной клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях ветеринарной клиники в иных коммерческих целях;
  - осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, размещать в помещениях и на территории ветеринарной клиники объявления без разрешения руководства ветеринарной клиники;
  - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях ветеринарной клиники;
  - оставлять малолетних детей без присмотра.

### **3. ПОРЯДОК ВЕТЕРИНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

- 3.1. Прием животного в ветеринарной клинике у врача-специалиста включает: сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза/диагноза, прогноз, назначение лечения, при необходимости назначение дополнительного

- обследования или перенаправления к другому специалисту ветеринарной клиники или в стороннюю ветеринарную клинику.
- 3.2. Лечебно-диагностические манипуляции, лабораторные исследования, аппаратная диагностика, содержание в стационаре, препараты, расходные материалы оплачиваются отдельно согласно действующему прайс-листу Исполнителя.
- 3.3. По результатам приема Заказчику выдается письменное заключение на фирменном бланке Исполнителя, содержащее: результаты осмотра и диагностики, предварительный диагноз/диагноз, назначения, направление на дополнительную диагностику (при необходимости), план лечения (при необходимости) (если выдача заключения предусмотрена для соответствующей услуги).
- 3.4. Первичным приемом считается первое обращение Заказчика в ветеринарную клинику с одним животным по причине одного заболевания.
- 3.5. При обращении в ветеринарную клинику по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего Заказчику.
- 3.6. Повторным приемом считается повторное обращение Заказчика с тем же животным по причине одного заболевания к специалисту того же профиля в течение 14 дней после первичного обращения, со следующими исключениями: при посещении врача-дерматолога – в течение 21 дня после первичного обращения; при посещении врача-гастроэнтеролога – в течение 30 дней после первичного обращения.
- 3.7. В случае необходимости оказания животному стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Заказчик подписывает информированное согласие на проведение указанных процедур/манипуляций. В отсутствие подписанного Заказчиком информированного согласия указанные процедуры/манипуляции не проводятся.
- 3.8. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния животного и коррекции назначений. Об этом Исполнитель информирует Заказчика и согласует с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в информированном согласии или в Договоре.
- 3.9. Эвтаназия животного проводится только по показаниям (инкурабельные состояния животного, связанные со значимым ухудшением здоровья и качества жизни). Исполнитель вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна. Перед проведением эвтаназии Заказчик подписывает заявление на эвтаназию животного. В отсутствие подписанного Заказчиком указанного заявления эвтаназия животного не проводится.
- 3.10. При гибели животного возможно оказание услуг по кремации (при согласовании с Заказчиком), которая оплачивается согласно действующему прайс-листу Исполнителя. При отказе от кремации Заказчик должен подписать информированный отказ от кремации. В случае отказа от кремации обязанность по утилизации трупа, в соответствии с действующими нормами ветеринарного законодательства Российской Федерации, несет Заказчик. В случае отказа от кремации Заказчик обязан забрать труп животного с территории ветеринарной клиники не позднее 12 часов от гибели.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- 4.1. Исполнитель обязуется:
- проинформировать Заказчика о режиме работы ветеринарной клиники, перечне видов услуг и формах их предоставления, стоимости оказываемых услуг;
  - предоставлять Заказчику информацию о состоянии животного, о его заболевании, прогнозе, методах, сроках лечения, в том числе и альтернативных, о рисках и возможных осложнениях;
  - обеспечить предоставление услуг в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом.
- 4.2. Исполнитель не несет ответственность за качество услуг в случае несоблюдения Заказчиком рекомендаций и назначений специалиста Исполнителя, а также за совершение Заказчиком действий, угрожающих здоровью животного Заказчика.
- 4.3. Исполнитель не несет ответственность за результаты анализов, диагностических исследований (обследований) и других лечебных манипуляций, проведенных сторонними учреждениями (третьими лицами), если только сторонние учреждения не были привлечены Исполнителем для оказания услуг, и не несет ответственность в случае предоставления Заказчиком результатов анализов, исследований (обследований), не соответствующих реальной картине (истории) болезни, а также за возможные последствия такой ситуации.
- 4.4. Заказчик обязуется:
- своевременно, полноценно, подробно и достоверно проинформировать специалиста Исполнителя до оказания услуг (ветеринарной помощи) об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья животного, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных

профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях;

- оказывать всестороннюю помощь специалистам Исполнителя при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного;
- подготовить животное для операции или диагностических процедур, сдачи лабораторных анализов в соответствии рекомендациями специалистов Исполнителя;
- обеспечить соблюдение назначений специалистов Исполнителя и выполнение назначенных лечебных процедур;
- своевременно информировать специалистов Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья животного, а также отклонениях от назначений специалистов;
- в случае отказа от лечения или диагностики оповестить Исполнителя в письменной форме путем подписания информированного отказа от лечения, при этом Заказчик берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного;
- оплачивать оказанные Исполнителем услуги, использованные препараты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания;
- возместить ущерб, причиненный другим животным или другим посетителям ветеринарной клиники, имуществу ветеринарной клиники, а также имуществу сотрудников и посетителей ветеринарной клиники, и их здоровью;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим животным, соблюдать очередность.

4.5. Заказчик вправе прервать курс/процедуру лечения животного по собственному желанию в любое время, за исключением ситуации, когда животное находится в наркозном сне и до его полного пробуждения. Если осознанное желание Заказчика прервать лечение животного возникает в обозначенный выше момент времени, то Исполнитель вправе отказать в его реализации, пока состояние животного не станет безопасным для его жизни.

4.6. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг по следующим основаниям:

- отказ Заказчика подписать информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, если в перечень услуг, подлежащих оказанию по Договору, входит проведение исследований, иных процедур, оказание услуг, требующих оформления таких дополнительных документов;
- заведомо известная невозможность достичь положительных результатов лечения животного либо наличие противопоказаний к проведению необходимых исследований/процедур;
- предоставление Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, проводимом ранее лечении и применяемых препаратах (методах вмешательствах и т.п.);
- запрос Заказчика провести «калечачие» операции животному (такие как, но не ограничиваясь: операции на голосовых связках, онихэктомия (мягкие лапки), купирование хвостов и ушей для пород, в стандарте которых на момент запроса Заказчика эта процедура не предусмотрена/не обязательна);
- подозрение на наличие инфекционного заболевания у животного или выявленное в ходе диагностики наличие инфекционного заболевания животного. В таком случае Заказчику будут даны рекомендации по перенаправлению животного в стороннюю ветеринарную клинику с инфекционным стационаром;
- подозрение на наличие у животного опасного зооантропонозного заболевания (бешенство);
- наличие у Заказчика задолженности за ранее оказанные услуги и отказ ее оплатить;
- отказ Заказчика провести необходимое обследование животного перед операцией с анестезиологическим пособием (наркозом) (в отношении: животных старше 7 лет; животных, признанных не здоровыми после физикального обследования врача; животных, входящих в группы с породными рисками);
- невозможность фиксации агрессивного животного и отказ Заказчика от использования успокоительных препаратов (седации);
- в отношении проведения плановой операции – при отсутствии у животного Заказчика действующей вакцинации (в том числе и от бешенства), до момента проведения иммунизации животного по международным протоколам вакцинации;
- по иным основаниям, предусмотренным Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. В случае нарушения Заказчиком и иными посетителями ветеринарной клиники правил поведения, установленных разделом 2 настоящих Правил, общественного порядка, работники ветеринарной клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры

---

воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.