Утверждаю

 директор ООО «Ветеринарный центр Авет»

А.А.Шнитко

….03.2020

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР**

**НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРЕНАРНЫХ УСЛУГ**

**ООО «ВЕТЕРЕНАРНЫЙ ЦЕНТР АВЕТ»**

Настоящий Публичный договор (далее — Договор) определяет порядок оказания услуг, а также взаимные права и обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «Ветеринарны центр Авет», именуемом в дальнейшем «Исполнитель», в лице главного директора Шнитко Андрея Александровича, с одной стороны и лицом – гражданином, юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем действующем на основании собственного волеизъявления, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора (далее — Стороны).

 Настоящее предложение в соответствии с п. 2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь является Публичной офертой, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь является осуществление Заказчиком оплаты предложенных Исполнителем услуг, обращения, либо факт предоставления ветеринарных услуг, в порядке определенном настоящей Публичной офертой.

Акцепт оферты означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего предложения, что в соответствии с п. 3 ст. 404 Гражданского кодекса Республики Беларусь считается заключением договора в письменной форме. Датой заключения договора считается дата внесения оплаты, обращения, либо начала оказания ветеринарных услуг.

Физическое или юридическое лицо, которое произведет акцепт по настоящей Публичной оферте становится Заказчиком, а Заказчик и Исполнитель – сторонами договора возмездного оказания услуг.

Стороны,  в соответствии с Законом Республики Беларусь от 02 июля 2010 года №161-3 «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 года №90-3 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными законодательными актами Республики Беларусь, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

  Для целей настоящей Публичной оферты используются следующие основные термины и их определения:

акцепт– совершение Заказчиком действий по выполнению действий, указанных в Публичной оферте;

заказчик (далее Заказчик)– физическое или юридическое лицо, которое обращается за оказанием ветеренарных услуг пациенту (пациентам) и производит оплату ветеренарных услуг (произвело акцепт Публичной оферты);

исполнитель (далее Исполнитель) – Общество с ограниченной ответственностью «Ветеринарный центр Авет», осуществляющее оказание ветеринарных услуг;

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;

медицинский осмотр— ветеринарная услуга, направленная на оценку состояния здоровья животного, выявление заболеваний, факторов риска их возникновения;

ветеринарные средства— ветеринарные препараты, а также специальные приборы, оборудование, транспортные средства, инструменты и материалы, используемые в ветеринарной деятельности;

животные — млекопитающие, птицы и иные организмы, питающиеся готовыми органическими веществами, способные к активному передвижению, жизнедеятельность которых обеспечивается пищеварительной, выделительной, дыхательной и нервной системами, в том числе животные, к которым человек испытывает привязанность и которых содержит в домашних условиях без цели извлечения доходов для удовлетворения потребностей в общении, в эстетических и воспитательных целях, а также собаки-поводыри, охотничьи собаки и др.;

ветеринарный препарат — вещество или сочетание нескольких веществ природного, синтетического или биотехнологического происхождения, обладающие специфической фармакологической активностью, применяемые для профилактики, диагностики болезней животных и их лечения или изменения состояния и функций организма, а также используемые для производства других ветеринарных препаратов;

специалист ветеринарной клиники — физическое лицо, имеющее высшее или среднее специальное ветеринарное образование, подтвержденное соответствующим документом об образовании установленного образца, и осуществляющее ветеринарную деятельность;

ветеринарные услуги — вид ветеринарной деятельности по профилактике, диагностике болезней животных и их лечению, включая профилактику, диагностику, лечение, реабилитацию и протезированию;

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;

диагностика — комплекс ветеринарных услуг, направленных на установление диагноза;

лечение — комплекс ветеринарных услуг, направленных на устранение заболевания у животного;

диагноз — медицинское заключение о состоянии здоровья животного;

заболевание — расстройство здоровья животного, нарушение нормальной жизнедеятельности его организма, в том числе в результате травм, ранений, увечий, врожденных дефектов и неотложных состояний;

состояние — изменения организма животного, возникающие в связи с воздействием патологических и (или) физиологических факторов и требующие оказания ветеринарных услуг;

медицинское вмешательство — любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые специалистом ветеринарной клиники при предоставлении ветеринарных услуг;

пациент— животное, которому оказываются ветеринарные услуги.

* В соответствии с условиями настоящего Договора ООО «Ветеринарный центр Авет» обязуется оказать по своему профилю деятельности и отвечающую требованиям, установленным на территории Республики Беларусь ветеринарную помощь животному, которое принадлежит Заказчику, а Заказчик обязуется своевременно и в полном объеме оплатить предоставляемые услуги.
* Исполнитель оказывает ветеринарные услуги в ветеринарной клинике ООО «Ветеринарный центр Авет», расположенной по адресу: г. Минск, ул. Карбышева, д.9, корп.3.
* Заказчиками платных ветеринарных услуг, оказываемых ООО «Ветеринарный центр Авет» являются юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.
* Оказание платных ветеринарных услуг производится Исполнителем на платной основе по ценам, указанным в прейскуранте, размещенном в зале для посетителей и на сайте в Интернете по адресу: avet.minsk@gmail.ru. Исполнитель имеет право изменять прейскурант, условия данного договора без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на сайте Исполнителя, а так же в общедоступных для ознакомления с этими документами местах.
* В целях рационального использования времени Заказчиков и сотрудников Исполнителя  прием пациентов осуществляется по предварительной записи.
* В случае неосуществления заказчиком предварительной записи для оказания ветеринарных услуг пациентам, врачебный прием осуществляется в порядке общей очереди.
* Вне очереди осуществляется прием и оказание ветеринарных услуг пациентам, требующим оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента и необходимость оказания экстренной помощи, порядок ее очередности определяет ветеринарный врач.
* 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 любым доступным для него способом: по электронной почте, факсимильной связи, очно или по контактным номерам телефона.

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

 10. При предоставлении Заказчиком результатов анализов, УЗИ и ЭКГ пациента, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), исполнитель не несёт ответственности за установленный диагноз и (или) назначенное лечение, в случае предоставления результатов анализов, УЗИ и ЭКГ, не соответствующих объективной клинической картине пациента, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью.

 11. **Исполнитель имеет право отказать в обслуживании**:

* заказчикам, находящимся в алкогольном или наркотическом опьянении, при неадекватном агрессивном поведении, проявлении неуважения к персоналу клиники (в виде нецензурной брани, нападения, вторжения в кабинет врача без приглашения администратора, диктующим врачу свои методы терапии и диагностики и др.);
* заказчикам, не выполняющим назначения врача;
* заказчикам, не выполняющим рекомендации о посещении ветеринарного врача для проведения повторного приема в назначенное время;
* несовершеннолетним лицам;
* заказчикам, не имеющим средств для оплаты услуги;
* заказчикам, не выполняющим требования, указанные в пункте 12 настоящего договора;
* заказчикам, которые на момент обращения в ветеринарную клинику не оплатили задолженность за ранее оказанные животным ветеринарные услуги;
* заказчикам, не выполняющим иные требования администрации и персонала.

 12. Заказчики должны обеспечить безопасность присутствующих в клинике посетителей и персонала и предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах. На момент обращения в ветеринарную клинику животные должны быть вакцинированы от бешенства и вирусных заболеваний.

 13. В обязанности персонала клиники не входит проведение фиксации и (или) участие в процессе фиксации животных для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур.  При этом Заказчик  должен внимательно выслушать и выполнять все рекомендации врача по фиксации животного. 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.

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

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

* осмотр животного врачом;
* сбор анамнестических данных;
* консультацию по состоянию животного;
* рекомендации по дополнительным исследованиям при их необходимости;
* предполагаемый диагноз (или несколько);
* варианты терапии;
* прогноз заболевания;
* назначение лечения и дополнительных диагностических процедур.

 «Первичным» является прием животного по новому, впервые возникшему у него заболеванию. Приемы 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». Необходимые лечебно-диагностические манипуляции и расходуемые препараты оплачиваются отдельно.

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

16.  В случае необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (УЗИ, ЭКГ, рентгенографические, лабораторные, эндоскопические, инструментальные и другие) для постановки или подтверждения диагноза, либо для динамического наблюдения за изменением состояния организма пациента, врач, по желанию заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Заказчик, соглашаясь на их проведение, обязуется произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме в соответствии с утвержденным прейскурантом цен. Подтверждением согласия заказчика на проведение диагностических и лечебных процедур его пациенту является обращение к соответствующим специалистам ветеринарной клиники для проведения таких процедур пациенту.

17. Хирургическое лечение оказывается пациентам в плановом порядке и в порядке оказания экстренной ветеринарной помощи. Очередность проведения операций определяется внутренним распорядком исполнителя.

18.  Перед проведением операции животное должно быть подготовлено согласно рекомендациям лечащего врача.  До начала операции **в обязательном порядке  должны быть сданы**!!! анализы крови пациента, проведено электрокардиографическое исследование (ЭКГ) и выполнены другие назначения ветеринарного врача на базе клинике, где будет проведена операция!

19. В установленных Исполнителем случаях Заказчик подписывает представленный ему документ, подтверждающий его согласие или отказ на проведение процедур пациенту по определенному исполнителем перечню.

20.  Эвтаназия проводится только пациентам, проходящим лечение согласно назначениям врачебного персонала клиники «Ветеринарный центр Авет». Эвтаназия проводится животным с диагнозом, несовместимым с жизнью, при котором невозможно терапевтическими и (или) хирургическими методами  облегчить состояние больного животного. Проведение эвтаназии животного осуществляется на основании подписанного заказчиком «Согласия на проведение эвтаназии».

21.  Заказчик обязан произвести оплату за услуги до момента начала оказания услуг, если иной порядок оплаты не будет определен Исполнителем.

Все услуги, оказанные Исполнителем, и использованные при оказании услуг препараты и материалы, должны быть оплачены Заказчиком в полном объеме, независимо от течения и исхода болезни пациента.

22. В случае неоплаты заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов, Исполнитель вправе осуществить **вызов сотрудников органов внутренних дел** для применения к такому заказчику действующих в Республике Беларусь мер ответственности.

23. В соответствии со статьей 10.7. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях неоплата заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов влечет наложение штрафа в размере **до пятидесяти базовых величин**.

24. 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.

25. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за виновные действия, умышленные действия и (или) бездействие работников только в доказанных случаях и возмещает ущерб в таких случаях, в сумме, не превышающей стоимость оплаченных заказчиком услуг.

26. 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:

26.1. выписки из учетной документации по регистрации приемов пациентов;

26.2. материалы по видеонаблюдению и видеосъемке произведенные в клиниках исполнителя.

27. Все произведенные ветеринарными врачами при приеме пациентов назначения препаратов (лекарственных, профилактических и других) с указанием дозировки, формы и методов их применения указываются в рекомендациях и назначениях, выданных заказчикам на руки.

28. Рекомендации и назначения ветеринарных врачей, а также результаты проведенных в клиниках исполнителя лабораторных (анализов) и диагностических исследований (УЗИ, ЭКГ, рентгенографического, эндоскопического и других) выдаются на руки заказчикам только после полной оплаты всех оказанных услуг.

29. Фото и видеосъемка, аудиозапись, а также проведение опросов населения и маркетинговых мероприятий иного характера на территории клиник ООО «Ветеринарный центр Авет» гражданами запрещена.

30. Исполнитель не несет ответственности за оставленные без личного присмотра заказчиками вещи на территории клиники.

31. Обращение заказчика за оказанием ветеринарных услуг, и (или) осуществление приема пациента врачебным и средним ветеринарным персоналом исполнителя и (или) проведение пациенту инъекций, лечебных, диагностических, лабораторных исследований и иных процедур в ООО «Ветеринарный центр Авет» является подтверждением факта заключения заказчиком настоящего договора и его полного согласия с условиями настоящего договора.