

Договор оказания ветеринарных услуг №000000

Дата:

КЛИЕНТ 	<u>Иванов Иван Иванович</u> ФИО (далее – Клиент, Вы) Паспорт <u>0000 000000</u> серия номер адрес регистрации <u>+7(916)000-00-00</u> контактный телефон электронная почта _____ подпись
 КЛИНИКА	Общество с ограниченной ответственностью "АЛЬФА БК" (далее – Клиника, Мы) ИНН 7733360617 Юридический адрес 125310, Москва г., ул. Митинская, дом 55, корп. 1, этаж 1, пом. 6, ком.3. +7 495 927-00-77 www.bkvet.ru (далее – Сайт) ФИО _____ подпись доверенность на подписание
 ПАЦИЕНТ	№ карты <u>000000</u> Кличка Образец Вид Пол

Заклучили этот договор (далее – Договор) о следующем.

ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ 	1.1. Услуги, которые Мы оказываем по Договору: • Ветеринарные услуги – комплекс профилактических, диагностических и лечебных мероприятий, направленных на поддержание и/или улучшение здоровья Вашего питомца. • Лабораторные услуги – исследования биоматериала животного, необходимые для постановки диагноза и проведения лечения. • Ритуальные услуги – при необходимости, Мы возьмем на себя обязательства по общей кремации в соответствии с требованиями законодательства РФ. (далее – Услуги) • Продажа товаров ветеринарного применения. 1.2. Мы оказываем Услуги для Вашего животного (животных) (далее – Пациент). Анкета Пациента заполняется по форме Приложения №1 к Договору. На каждого Пациента заполняется отдельная форма. 1.3. Мы оказываем Услуги в соответствии с Правилами оказания ветеринарных услуг (далее – Правила). Правила обязательны для Сторон. Мы имеем право вносить изменения в Правила в одностороннем порядке. Такие изменения вступают в силу с момента их размещения на Сайте. С актуальной редакцией правил можно ознакомиться в регистратуре Клиники, а также на Сайте. 1.4. После подписания Договора Мы создаем личную карту Пациента и открываем лицевой счет Пациента. В личной карте Мы ведем историю болезни Пациента – это основные сведения о ходе диагностики и лечения, оказанных ветеринарных Услугах, диагнозах и данных Вам рекомендациях. По Вашей просьбе Мы можем предоставить выписку из истории болезни.
ПОРЯДОК ОПЛАТЫ 	2.1. Вы осуществляете оплату после фактического оказания Услуг в Клинике наличными денежными средствами или банковской картой, за исключением Услуг, указанных п.2.2. Договора. 2.2. Оказание ветеринарных услуг по стационарному лечению, а также проведение любых операций, включая анестезиологическое пособие, процедуры под анестезией, инвазивные и малоинвазивные манипуляции, хирургические вмешательства, осуществляется на основании предоплаты согласно расчету, приведенному в информированном согласии Пациента в соответствии с п.3.4 Договора. 2.3. Вы также можете пополнить лицевой счет Пациента дистанционно банковской картой на Сайте, в этом случае оплата Услуг осуществляется путем списания денежных средств с лицевого счета Пациента. Если денежных средств на лицевом счете будет недостаточно для оплаты Услуг, Вы должны произвести доплату в Клинике в порядке, указанном в п. 2.1 Договора. 2.4. Основанием для оплаты является документ Клиники, в котором указаны Услуги и их стоимость: счет за оказанные услуги, талон за оказанные услуги, информированное согласие (в случае оказания услуг согласно п. 2.2 Договора). 2.5. Подтверждением оплаты является кассовый чек. 2.6 Клиника возвращает Клиенту неиспользованный остаток внесенной предоплаты на основании полученного оригинала заявления на возврат предоплаты, подписанного Клиентом собственноручно.

	· Клиника также может вернуть Клиенту неиспользованный остаток внесенной предоплаты на основании подписанного Клиентом простой электронной подписью заявления на возврат предоплаты на сервисе F.Doc. · Клиника безналично перечисляет Клиенту неиспользованный остаток внесенной предоплаты в течение 5 рабочих дней с даты получения от Клиента подписанного заявления на возврат. · Если предоплата внесена Клиентом банковской картой, то и возврат неиспользованного остатка предоплаты возможен только безналичным путем. Иные способы возврата неиспользованного остатка предоплаты доступны только по согласованию с Клиникой.
ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 	3.1. Мы обязуемся качественно оказывать Услуги. При этом мы опираемся на принципы доказательной медицины, общепринятые стандарты и методики оказания ветеринарной помощи, а также на этические нормы и требования законодательства РФ. 3.2. Вы имеете право получить от нас исчерпывающую информацию об Услуге. Мы обязуемся проинформировать Вас о возможных рисках. Также Мы предупредим Вас об опасных (негативных) последствиях для Пациента в случае отказа от Услуги. 3.3. Мы можем давать Вам рекомендации и указания по обращению с животным, лечению в амбулаторных условиях и прочее. Выполнение полученных рекомендаций, указаний и назначений прямо влияет на результат Услуг. 3.4. При необходимости оказания услуг по стационарному лечению, хирургическим вмешательствам, анестезиологическому пособию, инвазивным манипуляциям нам будет необходимо подписанное Вами информированное согласие, которое будет являться Приложением к Договору. 3.5. В случае возникновения у Пациента неотложных состояний, требующих оперативного вмешательства, Мы с Вами незамедлительно связываемся и согласовываем дальнейшие действия. Если Мы не смогли с Вами связаться, то в случае экстренных ситуаций, требующих незамедлительного вмешательства с целью сохранения жизни Пациента, Мы вправе самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, вмешательств, необходимых для оказания неотложной ветеринарной помощи.
 ОТКАЗ ОТ УСЛУГ	4.1. Вы вправе отказаться от Услуг и прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Прерывая курс лечения, Вы должны подписать Отказ от дальнейшего лечения, соглашаясь нести ответственность за жизнь и здоровье Пациента. 4.2. Если владелец принял решение о прекращении диагностики и лечения Пациента, Клиника имеет право отсрочить прерывание диагностики или лечения Пациента, в случаях, когда действия, связанные с решением Клиента, могут прямо нанести вред жизни и здоровью Пациента. 4.3. В случае отказа от Услуг Вы должны оплатить фактически оказанные Услуги. Если Услуги были оплачены в порядке предоплаты, в случае Вашего отказа Клиника возвращает Вам денежные средства за вычетом затрат клиники, связанных с подготовкой к оказанию Услуги. 4.4. Мы имеем право отказать в оказании Услуг в случаях: • наличия у Пациента любых противопоказаний;

	• агрессивного поведения животного, не позволяющего оказать Услуги, и отсутствия возможности, либо Вашего несогласия на принятие мер, направленных на коррекцию такого поведения, в том числе введение животному успокоительных препаратов; • предоставления Вами заведомо неполных или недостоверных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента; • нарушения Вами Договора или Правил. Такие нарушения не позволяют Нам обеспечить надлежащее качество Услуг; • появления Клиента в Клинике с признаками алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также неэтичного поведения; • несоблюдения рекомендаций и указаний Клиники – это может причинить вред здоровью Пациента; • отказа Клиента от подписания информированных согласий, а также подписание отказа от дальнейшего лечения, проведения рекомендованных манипуляций, операций. Нам важно убедиться, что Вы действительно понимаете последствия Ваших решений для Пациента; • отсутствия вакцинации против бешенства и распространенных инфекционных заболеваний (при наличии признаков инфекции) – это подвергает опасности других посетителей и их питомцев, а также персонал Клиники; • наличия неоплаченных Услуг, оказанных Вам ранее; • отсутствия терапевтического сотрудничества
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 	5.1. Мы несем ответственность за умышленные действия или бездействия своих работников, причинившие вред Пациенту, но не более, чем в размере реального ущерба, причиненного Пациенту. 5.2. Мы не отвечаем за ухудшение здоровья животного в результате: • отказа в обслуживании по причинам, указанным в п. 4.4 Договора; • действий любых третьих лиц, если только они не были привлечены нами к оказанию Услуги по Договору; • неисполнения предписаний, рекомендаций и указаний Клиники; • Услуг, повлекших осложнения, если Мы предупреждали Вас об этих рисках; • естественных биологических негативных процессов в организме животного, которые не связаны с качеством Услуг. 5.3. Если Вы предоставили анализы, сделанные в других ветеринарных учреждениях, Мы исходим из их добросовестности и не несем ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные третьими лицами. 5.4. У любого Пациента всегда возможно возникновение осложнений при диагностике или лечении, в том числе физическое и эмоциональное ухудшение состояния вследствие медицинских мероприятий. Реакции Пациента (биологического объекта) на лечение могут быть индивидуальны и течение заболевания и процесса его лечения может стать непредсказуемым.

	5.5. Клиника не обязуется гарантированно вылечить Пациента, даже если диагноз поставлен, поскольку не все заболевания подлежат излечению, даже если владелец активно содействует работе ветеринарного врача и оплачивает все работы Клиники. Есть патологические состояния и травмы, которые не совместимы с жизнью и, несмотря на все действия врача, возможен неблагоприятный исход. Есть неизлечимые хронические заболевания, которые нельзя остановить или излечить, и лечение которых заключается в достижении ремиссии и замедлении развития болезни, в повышении качества и срока жизни животного. 5.6. Если Пациент находится на стационарном лечении, а Клиент на протяжении 5 (Пяти) календарных дней не выходит на связь и не оплачивает Услуги, то Мы вправе заявить об этом Пациенте в уполномоченные органы для принятия мер по розыску собственника. Мы можем на время Вашего розыска найти нового хозяина для Пациента или передать животное в приют. 5.7. Если у Вас остались претензии к качеству Услуг, сразу же сообщите об этом любому врачу, работнику регистратуры или управляющему, и мы постараемся помочь на месте, либо позвоните по номеру +7 495 927-00-77, напишите по электронной почте или заполните соответствующую форму в регистратуре Клиники и в течение 10 (Десяти) календарных дней Мы ответим Вам. Клиника вправе привлекать к оказанию Услуг третьих лиц. При этом Клиника несет ответственность за действия привлеченных ей третьих лиц как за свои собственные.
ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ 	6.1. Для целей исполнения Договора и оказания Услуг Мы организуем сбор и обработку Ваших персональных данных в соответствии с законодательством РФ на основании согласия, полученного от Клиента, а также на основании «Положения о конфиденциальности», постоянно находящегося по адресу: http://www.mars.com/global/policies/privacy/pp-russian.aspx 6.2. Мы ведем видеозапись и аудиозапись на территории Клиники, а также при оказании некоторых Услуг. Эти записи мы можем использовать для рассмотрения Ваших обращений или разрешения конфликтных ситуаций. Видеозаписи носят конфиденциальный характер и предоставляются только уполномоченным органам по их запросам. 6.3. Подписывая настоящий Договор, Вы даете согласие на фото- и видеосъемку Пациента в Клинике для дальнейшего использования в научных целях и для сбора и статистической обработки клинического материала, демонстрации в ходе научных, научно-публицистических докладов, размещения на Сайте без указания клички животного и персональных данных Клиента. Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении фото- и видеосъемки Пациента, которые необходимы для достижения указанных выше целей.
ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	7.1. Договор может быть заключен между Клиникой и Вами: • путем подписания Договора в бумажном виде в Клинике; В процессе оказания Услуг Стороны осуществляют коммуникацию одним из нижеперечисленных способов: • Письменно в бумажном виде: Договор и соглашения к нему, информированные согласия и отказы; • По электронной почте: Договор и соглашения к нему, направление результатов анализов, обмен текущей и справочной информацией,

	направление шаблонов документов, согласование деталей стационарного лечения; • Устно по телефону: текущая информация о ходе лечения; согласования в экстренных случаях; изменение статуса записи на Услуги; • Сервис мгновенных сообщений WhatsApp: обмен текущей информацией, изменение статуса записи к врачу, согласование деталей стационарного лечения; • Сайт: согласование деталей стационарного лечения, запрос обратной связи. 7.2. В случае, если Вы не можете лично присутствовать в Клинике в ходе лечения животного или связь с Вами затруднительна, Вы можете назначить своих доверенных лиц, указав их в Приложении №2 к Договору. Вы несете ответственность за действия Ваших доверенных лиц по Договору. 7.3. Любая конфиденциальная информация, ставшая известной Сторонам в процессе исполнения Договора, не подлежит разглашению кому-либо, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. 7.4. Клиент дает свое согласие на использование Клиникой любых материалов (далее – «Материалы»), связанных с лечением животного и его пребыванием в Клинике, в учебных, научных и рекламных целях любым способом на усмотрение Клиники при одновременном соблюдении следующих условий: - такие Материалы не содержат каких-либо персональных данных Клиента, либо его доверенных лиц (за исключением случаев, когда Клиент предоставил такое согласие дополнительно). - такие Материалы не содержат кличку животного, номер его чипа, сведения ветеринарного паспорта и родословной (за исключением случаев, когда Клиент предоставил такое согласие дополнительно). - использование Материалов Клиникой не нарушает требования законодательства РФ. При несоблюдении вышеперечисленных условий Клиент вправе требовать у Клиники прекратить использование соответствующих Материалов. 7.5. Все товарные знаки, логотипы, знаки обслуживания или торговые наименования Клиники и группы «Mars, Inc.», как зарегистрированные, так и не зарегистрированные, имеют высокую ценность. Вы обязуетесь не использовать их ни при каких обстоятельствах без нашего предварительного письменного согласия. 7.6. Договор заключен сроком 1 год. В случае, если ни одна из Сторон не уведомила другую о своем намерении расторгнуть Договор до его окончания, он продлевается на следующий календарный год. Количество пролонгаций неограниченно. 7.7. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон досрочно. Мы вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке с предварительным уведомлением не менее, чем за 30 дней до предполагаемой даты расторжения. Вы вправе расторгнуть Договор в любой момент, уведомив Нас об этом.
--	---

Клиент:

_____ / _____ /

Клиника:

_____ / _____ /

Доверенность на подписание:

Приложение №1

к Договору №000000 от г.

Анкета Пациента

[форма]

№ карты	
Кличка	
Вид животного	
Пол	
Порода	
№ чипа	

Клиент:

_____ / _____ /

Клиника:

_____ / _____ /

Доверенность на подписание:

Доверенные лица

ФИО	Контактный телефон	Электронная почта

Клиент:

_____ / _____ /

Клиника:

_____ / _____ /

Доверенность на подписание: