

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ на оказание ветеринарных услуг

Настоящий Договор Оферты (далее именуемый по тексту «Договор») определяет порядок возмездного оказания ветеринарных услуг, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ИП Моисеенко Светлана Леонидовна ИНН 910200106703, ОГРНИП 314910226000566 (ветеринарная клиника «ЛИМО»), именуемой в дальнейшем «Клиника», «Исполнитель» и потребителем услуг, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) предложение (оферту) о заключении настоящего Договора и определяет порядок оказания и оплаты ветеринарных услуг по диагностике, профилактике заболеваний и лечению животных при обращении владельцев и иных лиц, сопровождающих животных в Клинике

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) данный документ является публичной офертой, адресованной полностью дееспособным физическим лицам.

1.2. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, любое из следующих действий:
- обращение в Клинику за оказанием ветеринарных услуг, в том числе устное согласие Заказчика на оказание услуги ветеринарным специалистом, прием пациента врачом и средним ветеринарным персоналом Клиники, либо подписание Информационно-добровольного согласия;
- оплата услуг Клиники,
является равносильным заключению Договора на оказание ветеринарных услуг на условиях, установленных в настоящей оферте.

1.3. Присоединение Заказчика к настоящему Договору является подтверждением самостоятельного ознакомления Заказчика с текстом настоящего Договора и Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора и принятия полностью и безоговорочно всех условий.

1.4. Настоящий Договор может быть в любой момент изменен в одностороннем порядке Клиникой без какого-либо уведомления Заказчика. Новая редакция настоящего Договора вступает в силу с момента размещения его на сайте Клиники.

1.5. Заказчик осуществляет полный и безоговорочный акцепт настоящей оферты. Если Заказчик не принимает условия оферты в полном объеме, то он не должен обращаться за оказанием услуг.

1.6. Договор не требует скрепления печатями и подписания Сторонами и сохраняет при этом юридическую силу.

1.7. Срок акцепта условий не ограничен.

1.8. Актуальный и действительный текст оферты располагается на Сайте Клиники по адресу: <https://vet-limo.ru>

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется на основании обращений Заказчика оказывать платные ветеринарные услуги, а Заказчик

обязуется оплатить оказанные услуги согласно «Прейскуранту стоимости на ветеринарные услуги», оказываемые Клиникой.

2.2. Перечень и стоимость ветеринарных услуг, оказываемых Исполнителем, определены в Прейскуранте стоимости услуг. Прейскурант стоимости на ветеринарные услуги является официально утвержденным документом Клиники и находится в общедоступном для ознакомления месте - на информационном стенде, а также на Интернет-сайте Клиники: <https://vet-limo.ru>.

2.3. Конкретное наименование услуг, их объем и стоимость согласуются Заказчиком и Исполнителем дополнительно. Согласование услуг происходит устно и детализируется в электронной системе Клиники. Каких-либо дополнительных соглашений к настоящему Договору не подписывается. Учет конкретных видов оказанных услуг, а также объемов предоставленных услуг, их результатов ведется Исполнителем в карте заказчика Сведения, содержащиеся в карте заказчика, являются официальным подтверждением объемов предоставленных услуг, а также их результатов.

2.4. Оказание ветеринарных услуг Исполнителем происходит в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в соответствии с общепринятыми методиками оказания ветеринарной помощи.

2.5. В случае госпитализации животного в специализированный стационар клиники, с целью проведения оперативного вмешательства, либо анестезиологических услуг, а также в иных случаях, определяемых Исполнителем самостоятельно, Заказчик обязуется подписать соответствующее информированное согласие, либо отказ от дальнейшего лечения, путем составления акта об отказе. В случае, если Заказчик отказывается подписывать информированное согласие, то дальнейшее оказание ветеринарных услуг прекращается.

2.6. Оказание ветеринарных услуг осуществляется также в соответствии с утвержденными Клиникой Правилами оказания ветеринарных услуг. Акцепт настоящего Договора подтверждает, что Заказчик ознакомлен с Общими правилами оказания ветеринарных услуг в ветеринарной клинике «ЛИМО» и полностью с ними согласен

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Оказать ветеринарные услуги надлежащим образом, соответствующие требованиям, предъявляемым к методикам диагностических исследований, профилактике и лечению, разрешенным на территории Российской Федерации в рамках возможностей (в том числе технических), которыми располагает Клиника, с привлечением квалифицированных ветеринарных специалистов.

3.1.2. Проинформировать Заказчика о целях ветеринарных услуг, которые будут оказываться животному Заказчика, возможных осложнениях, альтернативах и рисках.

3.2. Клиника имеет право:

3.2.1. Привлекать при необходимости и по своему усмотрению для оказания услуг третьих лиц.

3.2.2. Отказаться в оказании ветеринарных услуг:

- при предоставлении Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных данных о состоянии здоровья животного;
- при нарушении Заказчиком общественного порядка, агрессивном поведении, оскорблении других посетителей и работников Клиники;
- при наличии у Заказчика признаков алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- обращение за ветеринарной помощью несовершеннолетних детей без сопровождения законного представителя;
- при выявлении у животного противопоказаний либо заведомо известной невозможности достижения улучшения состояния здоровья животного;
- при несоблюдении предписаний и манипуляций, назначенных лечащим врачом и специалистами клиники;
- при отсутствии письменного согласия Заказчика на проведение диагностических, лечебно-профилактических и иных мероприятий, а также при не подписании необходимых документов, расписок и уведомлений;
- при неоплате ветеринарных услуг и/или в случае наличия у Заказчика задолженности по оплате ранее оказанных Исполнителем услуг;
- если животное не вакцинировано против бешенства;
- отсутствие условий для оказания услуги (отсутствие необходимых приборов и оборудования, специалистов требуемой квалификации, аварийные ситуации и т.д.);

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. При каждом обращении за ветеринарными услугами ознакомиться с Офертой, Прейскурантом цен на услуги, Правилами оказания ветеринарных услуг;

3.3.2. Предоставить полную и достоверную информацию о животном, об имеющихся и перенесённых заболеваниях, обстоятельствах возникновения болезни животного, травмах, операциях, осложнениях, вакцинациях, аллергических реакциях, особенностях организма животного. Предоставить все имеющиеся медицинские документы на животное.

3.3.3. Соблюдать и строго выполнять все назначения и предписания ветеринарного врача и специалистов Клиники.

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

3.3.5. По требованию Клиники ознакомиться и подписать документы, подтверждающие согласие Заказчика на проведение диагностических и лечебно-профилактических мероприятий.

3.3.5. Своевременно и в полном объеме производить оплату ветеринарных услуг согласно действующему Прейскуранту, на момент оказания услуг.

3.3.6. Незамедлительно обратиться за ветеринарной помощью в случае, если наблюдается ухудшение самочувствия животного.

3.3.7. В случае порчи животным имущества клиники Заказчик обязуется в полном объеме возместить понесенный ущерб.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получать информацию о заболевании 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. Отказаться от получения ветеринарных услуг и расторгнуть договор, оплатив услуги, оказанные на момент отказа.

3.4.3. Прервать курс лечения по собственному желанию в любое время с оформлением в письменном виде согласия за полное несение дальнейшей ответственности за жизнь и здоровье животного.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

4.1. Ветеринарные услуги оказываются:

4.1.1. На приеме у ветеринарного врача по месту нахождения Клиники.

4.1.2. Дистанционно с использованием электронных средств связи, определяемых Исполнителем по соглашению с Заказчиком (электронная почта, мессенджеры WhatsApp, Telegram) могут оказываться только консультационные услуги, которые не предполагают постановки диагноза и только по согласованию с Исполнителем. Возможность оказания услуги дистанционно определяется исключительно Исполнителем.

4.1.3. На выезде по месту нахождения Пациента. Возможность выезда и оказания конкретных ветеринарных услуг по месту нахождения Пациента Заказчик обязуется предварительно уточнить у Исполнителя.

4.2. Устное подтверждение Заказчиком согласия на выполнение ветеринарных услуг в центре является фактом подтверждением заключения Договора (акцепт), ознакомления с текстом настоящего договора. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

4.3. Прием животных (пациентов), в том числе находящихся в критическом для жизни состоянии осуществляется по предварительной записи по телефону или на приеме специалистов Клиники. Исполнитель не может гарантировать возможность предоставления ветеринарных услуг в случае обращения без предварительного согласования времени приема.

4.4. Заказчик имеет право привлечь доверенных лиц, которые будут обращаться в Клинику с животным в интересах Заказчика. Доверенным лицом считается любое лицо, которое обратилось в Клинику с владельцем животного. Заказчик имеет право сообщить Клинике о доверенных лицах заранее. Клиника не несет обязанности по идентификации животного и установлению его принадлежности.

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

4.6. Фиксация животного при рентгенологическом обследовании осуществляется Заказчиком. Клиника обеспечивает Заказчика средствами индивидуальной защиты.

4.7. В ходе оказания услуг в случае госпитализации животного в стационар Клиники, с целью проведения оперативного вмешательства, либо анестезиологических процедур, а также в иных случаях, определяемых Исполнителем самостоятельно, Заказчик обязуется подписать:

- информированные согласия на отдельные услуги;
- отказы от оказания услуг;
- дополнительные соглашения;

- иные документы, без которых невозможно оказание услуг.

В случае отказа Заказчика от подписания указанных документов, ветеринарные услуги Исполнителем не оказываются, либо оказание ветеринарных услуг прекращается. Для удостоверения факта отказа Заказчиком от подписания указанных документов Исполнителем может быть составлен соответствующий односторонний акт.

4.8. Обращаясь в клинику за оказанием ветеринарных услуг, Заказчик тем самым подтверждает, что осознает, что достижение положительного результата лечения невозможно без содействия Заказчика и совершения следующих действий:

- строгое соблюдение рекомендаций и назначений лечащего ветеринарного врача;
- явка на плановые и контрольные приемы;
- проведение необходимых инструментальных и диагностических исследований;
- использование лекарственных средств в соответствии с назначениями Клиники;
- госпитализация в стационар в случае наличия соответствующих показаний;
- незамедлительное обращение за ветеринарной помощью в случае подозрений на ухудшение состояния Пациента.

4.9. Правила оказания услуг на выезде:

4.9.1. Для получения ветеринарных услуг на выезде Заказчик уточняет у Исполнителя возможность оказания конкретных услуг по конкретному адресу, а также согласовывает возможное время такого выезда.

4.9.2. Заказчик обязуется обеспечить доступ работника Клиники к Пациенту в условленное время. Отсутствие доступа к Пациенту по вине Заказчика влечет обязанность Заказчика оплатить выезд в соответствии с действующим прейскурантом.

4.10. Правила оказания услуг на стационарном лечении.

В случае, если Пациенту потребуется стационарное лечение, то дополнительно к пункту 4.1. действуют особые условия их оказания, которые изложены в настоящем разделе.

4.10.1. В процессе стационарного лечения Клиника в течение рабочего времени осуществляет постоянное наблюдение за Пациентом и обеспечивает комплекс постоянных дополнительных услуг в соответствии с назначением лечащего ветеринарного врача и согласованными с Заказчиком.

4.10.2. В экстренных случаях, когда Заказчик не имеет возможности лично присутствовать в месте оказания ветеринарных услуг, а их оказание в интересах животного требуется незамедлительно, Исполнитель извещает об этом Заказчика по телефону, электронной почте или по иным каналам связи. В таком случае, Исполнитель информирует Заказчика о целях и методах лечебных и диагностических процедур, оговаривая возможные последствия, после чего Заказчик либо даёт согласие на проведение дальнейшего лечения, либо отказывается от него.

4.10.3. В случаях, когда Исполнителю по каким-либо причинам не удаётся уведомить Заказчика о необходимости проведения экстренных ветеринарных манипуляций, а дополнительное вмешательство требуется настолько оперативно, что Исполнитель, действуя исключительно в интересах животного, незамедлительно его осуществляет, Исполнитель вправе самостоятельно, без

согласия Заказчика, провести необходимые ветеринарные процедуры, а Заказчик обязуется их оплатить согласно «Прейскуранту стоимости на ветеринарные услуги».

4.10.4. История болезни животного, которая содержит сведения о стационарном лечении, ведется только в электронном виде. Заказчик имеет право запросить выписку из истории болезни не ранее дня окончания лечения в стационаре.

4.10.5. Заказчик обязуется забрать животное из стационара в срок, определенный лечащим врачом. В случае, когда Заказчик забирает животное до истечения срока пребывания в стационаре, Заказчик принимает на себя ответственность за окончательное выздоровление животного.

4.10.6. Лечение в стационаре оканчивается в следующих случаях:

- окончание курса лечения по показаниям;
- досрочное прекращение курса лечения по просьбе Заказчика;
- задолженность по оплате услуг Заказчиком;
- отказ в обслуживании.

4.10.7. В случае, если Заказчик не забирает Пациента из стационара в течение 3 календарных дней без указания уважительных причин, либо не выходит на связь и не отвечает на уведомления Клиники, то считается, что Заказчик отказался от своего животного и Пациент признается безнадзорным животным. В таком случае Клиника на свое усмотрение предпринимает действия по помещению его в приют, передачу другим хозяевам без возможности возврата, либо подвергает эвтаназии (при наличии показаний по здоровью).

4.11. Заказчик уведомлен, что причины гибели животного могут быть установлены только в результате патологоанатомического вскрытия.

5. ОПЛАТА УСЛУГ

5.1. Стоимость оказываемых услуг устанавливается действующим Прейскурантом цен на информационном стенде

5.2. Принимая настоящую оферту, Заказчик гарантирует, что ознакомлен с актуальным Прейскурантом цен на ветеринарные и иные услуги.

5.3. Оплата услуг Клиники осуществляется путем внесения 100% предоплаты до начала оказания услуг. Клиника имеет право не приступать к оказанию услуг в отсутствие полной оплаты.

5.4. Заказчик имеет право внести депозит в счет оказания ветеринарных услуг в будущем. В случае оказания услуг в стационаре внесение депозита является обязательным. Сумма депозита определяется Исполнителем исходя из предполагаемого количества дней стационарного лечения, назначенных ветеринарным врачом лечения, диагностических процедур и прочих манипуляций. Возврат неизрасходованной части депозита осуществляется по заявлению Заказчика в письменном виде или по электронной почте. Списание денежных средств с депозита осуществляется в момент оказания соответствующей услуги.

5.5. При оказании отдельных комплексных ветеринарных услуг, таких как стационарное лечение, инвазивная диагностика, манипуляции под анестезией, а также иных ветеринарных услуг, определяемых Исполнителем, Исполнителем может быть составлена примерная смета лечения, которая подписывается Заказчиком. Сумма может меняться в зависимости от изменения состояния

животного, и оказания дополнительных услуг, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика устно, в виде телефонного звонка или смс-сообщения.

Окончательная стоимость услуг складывается исходя количества часов фактического пребывания животного в стационаре Клиники и фактически оказанных услуг по лечению, диагностике и уходу за животным.

Окончательный расчет за предоставленные услуги по настоящему Договору производится Заказчиком в последний день пребывания животного в стационаре, определенного лечащим ветеринарным врачом.

5.6. Основанием для оплаты услуг является запись в электронной системе Клиники об оказанных и (или) согласованных услугах.

5.7. Оплата услуг осуществляется наличными или безналичными денежными средствами с использованием технически доступных способов.

5.8. Фактом подтверждения оплаты Заказчиком является кассовый чек и/или квитанция об оплате. Фактом подтверждения оплаты для Исполнителя являются копии (дубликаты) кассового чека и/или квитанции об оплате услуг Заказчиком.

5.9. Оплата ветеринарных услуг Заказчиком не зависит от достижения/не достижения желаемых результатов лечения или проведения процедур.

6. ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6.1. Предоставление Услуг в рамках настоящего договора, подтверждается фактом потребления Заказчиком оказанных ему услуг в процессе выполнения (потребления) данных услуг.

6.2. 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.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Исполнитель несёт ответственность перед Заказчиком только за умышленные действия или бездействие своих работников, но не более чем в размере реального ущерба, причинённого животному.

7.3. Исполнитель не несет ответственность за качество оказанной ветеринарной услуги в следующих случаях:

- если Заказчик не исполнил обязанность по информированию Исполнителя о перенесенных ранее животным заболеваниях, наличии аллергических реакций, противопоказаний;

- при поступлении животного в крайне тяжелом состоянии;

- в случае невыполнения Заказчиком рекомендаций врача, несоблюдения схемы лечения, отказа или не выполнения процедур и диагностических или лабораторных исследований.

7.4. В случае гибели животного обязанности и расходы по утилизации трупы несет Заказчик. Если утилизация трупы животного осуществляется силами сторонней специализированной организацией, привлекаемой клиникой и за счет средств

последней, Заказчик обязуется компенсировать клинике произведенные ею расходы в полном объеме.

7.5. Заказчик несет персональную ответственность за причинения вреда здоровью работникам Исполнителя и третьим лицам от агрессивных действий его животного на территории Исполнителя.

7.6. При возникновении разногласий между Заказчиком и ветеринарным врачом (работниками Исполнителя) по вопросу объёма и качества оказанных ветеринарных услуг, они разрешаются путём переговоров, с участием главного врача Исполнителя либо лица, исполняющего его обязанности.

7.7. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты за оказание ветеринарных услуг, Исполнитель вправе потребовать от него оплату неустойки в размере 0,5 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

7.8. Сторона, считающая, что её права по настоящему договору нарушены, направляет другой стороне претензию в письменном виде. Получатель обязуется ответить на полученное письмо в срок до десяти рабочих дней с момента получения.

7.9. В случае не урегулирования Сторонами разногласий, спор разрешается в судебном порядке в суде по месту нахождения Исполнителя в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Заказчик не возражает против использования информации о состоянии здоровья животного в образовательном процессе и научной литературе без указания персональных данных Заказчика.

8.2. Клиника имеет право производить запись всех телефонных разговоров с Заказчиком, а также производить фото и видео фиксацию процесса оказания ветеринарных услуг с целью дальнейшего доказывания различных обстоятельств, подтверждающих надлежащее оказание предусмотренных настоящим Договором услуг.

8.3. Заказчик не возражает против использования фото и видео процесса оказания ветеринарных услуг в социальных сетях, на сайте Клиники, и пр. площадках сети «Интернет» без указания персональных данных Заказчика.

9. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

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

9.2. Коммуникация между Заказчиком и Исполнителем может осуществляться:

- в форме обмена письменными документами;
- с помощью электронных средств связи (электронная почта, мессенджеры WhatsApp, Telegram);
- устно по телефону.

9.3. Заказчик соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Заказчик предоставляет Исполнителю 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 или без 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, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Клиника обрабатывает персональные данные Заказчика в целях надлежащего оказания услуг, разрешения возможных разногласий между Сторонами и информирования Заказчика о различных мероприятиях, организуемых Клиникой.

Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию. При этом не считается нарушением обязательств разглашение информации в случае, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями действующего законодательства РФ.

Исполнитель вправе отправлять на адрес электронной почты или контактный телефоны Заказчика информационные сообщения, содержащие как рекомендации для животного, так и рекламу услуг Клиники. Заказчик вправе отказаться от получения такой информации без объяснения причин отказа путем информирования Исполнителя о своем отказе путем направления соответствующего письменного заявления в Клинику по адресу: Республика Крым, г. Симферополь, ул. Беспалова д.112.

Заказчик вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления в Клинику по адресу: Республика Крым, г. Симферополь, ул. Беспалова д.112.

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ИП Моисеенко Светлана Леонидовна

ИНН 910200106703

ОГРНИП 314910226000566

адрес: Республика Крым, г. Симферополь, ул. Беспалова д.112.