|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  ИП Чагочкин Валерий Андреевич  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.А. Чагочкин  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_года  М.П. |  |  |

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ, ГОРОД БРАТСК.**

**­­­­­­­­­­­**

**ПРАВИЛА**

**оказания ветеринарной помощи**

**1. Общие положение**

1.1 Работа ***Клиники*** осуществляется на основании уведомления о постановке на учет физического лица в налоговом органе от 13.07.2021 года № 608999507, на основании сведений о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, данных ***Правил***, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов национальной ветеринарной палаты ***(далее по тексту НВП)***.

1.2 ***Владельцы*** животных могут ознакомиться с ***Правилами оказания ветеринарной помощи*** на информационном стенде в холе ***Клиники***.

1.3 ***Клиника*** оставляет за собой право на изменения ***Правил оказания ветеринарной помощи***.

1.4 ***Клиника*** предоставляет ветеринарные услуги без лицензии, на основании Федерального Закона №128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».

1.5 Согласие с настоящими ***Правилами Владелец*** подтверждает собственноручной подписью в информационных согласиях, дорожных картах, заявлениях и т.д., на основании договора – публичной оферты на оказания платных ветеринарных услуг от 01.01.2023 года.

1.6 Прием в ***Клинике*** осуществляется согласно регламента и внутреннего распорядка, установленного руководством клиники.

1.7 Клиника оставляет за собой право на внесение изменений в Договор оферты и настоящие Правила в одностороннем порядке. Клиника обязана разместить изменения, вносимые в Правила и Договор оферты, на своем информационном стенде в холле Клиники не позднее, чем за 5 дней до вступления их в силу.

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

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

2.2 ***Пациенты***  принимаются в следующем приоритетном порядке:

2.2.1 ***Пациенты,***  требующие оказание экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели. (Степень экстренности определяется ветеринарным врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством ***Клиники***).

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

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

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

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

2.5. Во избежание травматизации 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. Прием ***Пациента*** ветеринарным врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при необходимости, дополнительного обследования. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по Прейскуранту цен на платные ветеринарные услуги, оказываемые при проведении лечебно-профилактических мероприятий.

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

2.8. Фиксация животного для осмотра ветеринарным врачом производится ***Владельцем***. Персонал ***Клиники*** не несет ответственности за травмы, полученные ***Владельцем*** от собственного животного. Фиксация животного персоналом ***Клиники*** запрещена.

2.9. При выборе методов диагностики и лечения ветеринарный 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***. Некоторые 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 животным оказывается симптоматическое лечение.

2.10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций и т.д. ***Клиника*** оформляет, а ***Владелец*** животного подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью договора – публичной оферты на оказания платных ветеринарных услуг от 01.09.2021 года.

2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) ***Пациент*** может быть направлен в другую ***Клинику***.

2.12. Эвтаназия и кремация.

2.12.1. Проводится только по медицинским показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Федеральный закон от 27.12.2018 № 498-ФЗ "Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", Федеральный закон от 14 мая 1993 г. N 4979-I "О ветеринарии".

2.12.2. Ветеринарный врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.

2.12.3. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать Заявление на эвтаназию.

2.12.4. При гибели ***Пациента*** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с ***Владельцем***), которая оплачивается согласно Прейскуранту цен на платные ветеринарные услуги, оказываемые при проведении лечебно-профилактических мероприятий.

2.12.5. При отказе от кремации владелец животного должен подписать Информированный отказ от утилизации.

**3. Обязанности сторон:**

3.1. ***Клиника*** обязуется:

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

3.1.2. Предоставить ***Владельцу*** 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 и стандартами НВП.

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

3.2. ***Владелец*** обязуется:

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать ветеринарного 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 с рекомендациями сотрудника ***Клиники***.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений ветеринарного 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.

**4. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:**

4.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранту цен на платные ветеринарные услуги, оказываемые при проведении лечебно-профилактических мероприятий. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) ветеринарный врач должен проинформировать владельца 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.

4.2. Каждое посещение ***Пациентом*** ***Клиники*** является приемом у ветеринарного врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту цен на платные ветеринарные услуги, оказываемые при проведении лечебно-профилактических мероприятий.

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.

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 зоогигиенического назначения 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. Исключением является ситуация, когда животное находится в анестезиологическом сне.

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

**5. Ответственность сторон:**

5.1. Ответственность ***Клиники***:

5.1.1. ***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 ветеринарные врачи ***Клиники*** ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

5.1.2. ***Клиника*** не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения ***Владельцем Пациента*** рекомендаций ветеринарного врача, а также совершения ***Владельцем Пациента*** действий, угрожающих здоровью ***Пациента***.

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

5.1.4. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу ***Владельца***.

5.1.5. ***Выписка*** из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется руководством ***Клиники***.

5.1.6. Письменные претензии ***Клиника*** обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется ***Владельцу*** заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.

5.1.7. 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 Информированном согласии в течение трех дней, ***Владелец*** считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае ***Клиника*** вправе считать животное безхозяйным, 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 ***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 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 РФ, по усмотрению ***Клиники***.