

ОФЕРТА

Настоящая oferta является публичным предложением Общества с ограниченной ответственностью “ВетГоспиталь” (далее – Госпиталь) заключить договор на оказание платных ветеринарных услуг на условиях, изложенных в настоящем документе. Oferta адресована любому физическому или юридическому лицу (далее – Владелец), достигшему возраста 18 лет и готовому принять ее условия.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Госпиталь (исполнитель) - общество с ограниченной ответственностью “ВетГоспиталь”, ИНН 5032319416, КПП 503201001, ОГРН 1205000056711, дата регистрации 14.07.2020 г., адрес государственной регистрации и фактический адрес: 121596, МО, г. Одинцово, РП Заречье, ул. Луговая, дом 1, строение 4, пом. 01.04.9, телефон: +7 (495) 445-28-58, электронная почта: info@skolkovo.vet, официальный сайт: <https://skolkovo.vet>.

На официальном сайте <https://skolkovo.vet> размещена информация об оказываемых Исполнителем услугах, их стоимости, условиях приобретения, оплаты, а также иная информация.

Владелец - любое физическое или юридическое лицо, которое заключило с Исполнителем договор на оказание платных ветеринарных и иных услуг. Юридические лица действуют через своих уполномоченных представителей.

Владелец (Потребитель) - физическое лицо, которое приобретает услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с его предпринимательской деятельностью.

Oferta - публичное предложение Исполнителя любому лицу заключить на её условиях договор оказания платных ветеринарных и иных услуг (далее - Договор). Oferta является публичной (п. 2 ст. 437 ГК РФ). Акцепт oferty осуществляется в соответствии со ст. 438 ГК РФ. Oferta вступает в силу с момента ее размещения на сайте по адресу: <https://skolkovo.vet> и действует до ее отзыва.

Исполнитель вправе изменить или отозвать oferta в одностороннем порядке. Все изменения вступают в силу и считаются доведенными до сведения Владельца в момент размещения на указанной Интернет-странице. Изменения не должны ухудшать положение Владельцев в отношении услуг, заказанных до 01.03.2025 г.

Услуги, которые уже оформлены к моменту изменения или отзыва oferty, исполняются на условиях oferty, которая действовала на момент их оформления.

Оказание платных ветеринарных и иных услуг производится в соответствии с условиями Договора и законодательством Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, ст. 421 ГК РФ, ФЗ “О ветеринарии” от 14.05.1993 N 4979-1 (ред. от 19.10.2023), ФЗ “Об ответственном обращении с животными” от 27.12.2018 N 498-ФЗ (ред. от 27.11.2023), Закон РФ “О защите прав потребителей” от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023), а также «Правилами оказания платных ветеринарных услуг», утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 30.04.2025 № 579.

2. УСЛОВИЯ ДОГОВОРА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО В СООТВЕТСТВИИ С ОФЕРТОЙ

2.1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ В ДОГОВОРЕ

Владелец - физическое лицо, являющееся владельцем Пациента, которое намеревается заказать или заказывает платные ветеринарные услуги в соответствии с Договором.

Госпиталь - Общество с ограниченной ответственностью “ВетГоспиталь”, ИНН 5032319416, КПП 503201001, ОГРН 1205000056711, адрес государственной регистрации: 121596, МО, г. Одинцово, РП Заречье, ул. Луговая, дом 1, строение 4, телефон: +7 (495) 445-28-58, электронная почта: info@skolkovo.vet, официальный сайт: <https://skolkovo.vet>.

Личные вещи — предметы, принадлежащие определённому человеку и используемые им в повседневной жизни.

ОриИТ - отделение реанимации и интенсивной терапии.

Пациент - питомец (домашнее животное), принадлежащий Владелцу, который получает платные ветеринарные услуги в соответствии с Договором. Пациент определяется Владелцем в Заявлении Владельца.

Услуга - клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противозпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация и дегельминтизация; все виды лабораторных исследований; консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания; кремация и эвтаназия; другие платные ветеринарные услуги.

Экстренная госпитализация – ветеринарная медицинская помощь, оказываемая в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение, при состояниях, сопровождающихся угрозой жизни пациента.

2.2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

По Договору Владелец поручает Госпиталю оказывать Пациенту ветеринарные и сопутствующие услуги в соответствии с условиями Договора, включая:

- амбулаторную помощь: услуги врачей, проведение диагностических и лабораторных исследований, медицинские манипуляции;
- консультации по вопросам диагностики, лечения и профилактики;
- стационарную помощь и госпитализацию;
- ветеринарно-санитарные и лечебно-профилактические услуги;
- временный надзор и уход за Пациентом.
- Владелец обязуется своевременно оплачивать предоставленные услуги.

Путём акцепта Оферты Владелец подтверждает:

- ознакомление с правилами внутреннего распорядка Госпиталя;
- согласие на использование внесенных средств на оплату услуг;

- уведомление о возможных рисках и ответственности за несоблюдение рекомендаций Госпиталя.
- Пациент принадлежит Владельцу на праве собственности или ином законном праве. Правоотношения между сторонами регулируются законодательством РФ о движимом имуществе.
- Госпиталь оказывает Услуги, руководствуясь следующими принципами:
 - гуманное отношение к Пациенту;
 - ответственность за его судьбу;
 - использование обезболивающих препаратов при болезненных процедурах;
 - сочетание нравственных, экономических и социальных интересов.

2.3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.3.1. Обязанности Госпиталя

- 2.3.1.1.** Госпиталь обязуется использовать методы профилактики, диагностики и лечения, не запрещенные действующим законодательством РФ.
- 2.3.1.2.** Предоставлять Пациенту информацию о местонахождении Госпиталя, режиме работы, перечне платных ветеринарных услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, наличии лицензии на ветеринарную деятельность, квалификации и сертификации специалистов.
- 2.3.1.3.** Информировать Владельца доступным образом о состоянии здоровья Пациента, включая результаты обследования, диагноз, методы лечения, риски, возможные последствия медицинского вмешательства и ожидаемые результаты.
- 2.3.1.4.** По запросу Владельца предоставлять копии документации.
- 2.3.1.5.** Осуществлять обработку персональных данных Пациента и Владельца в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ, с письменного согласия Пациента передавать его данные третьим лицам в целях, изложенных в Заявлении Владельца.
- 2.3.1.6.** Соблюдать врачебную тайну и обеспечивать конфиденциальность персональных данных Пациента и Владельца.

2.3.2. Права Госпиталя

- 2.3.2.1.** Определять длительность лечения, объем ветеринарных услуг, необходимость перевода в отделения другого профиля в соответствии с состоянием здоровья Пациента.
- 2.3.2.2.** В случае неотложных состояний, угрожающих жизни Пациента, определять объем исследований, манипуляций и вмешательств самостоятельно.
- 2.3.2.3.** Вводить программы лояльности для Владельцев.
- 2.3.2.4.** Вести видеонаблюдение в целях безопасности.

2.3.3. Обязанности Владельца

- 2.3.3.1.** Нести ответственность за здоровье Пациента, принимать решения по оказанию услуг и своевременно оплачивать их.
- 2.3.3.2.** Предоставлять свое согласие на обработку персональных данных для целей исполнения обязательств по Договору.
- 2.3.3.3.** Извещать Госпиталь об изменении персональных данных в течение 10 рабочих дней с момента изменения.
- 2.3.3.4.** Подчиняться правилам внутреннего распорядка Госпиталя.
- 2.3.3.5.** Предоставлять Госпиталю полную и достоверную информацию о состоянии здоровья Пациента, особенностях поведения и применении Пациента в деятельности.
- 2.3.3.6.** Оформлять и подписывать информированное согласие или отказ от оказания Услуг.
- 2.3.3.7.** Сопровождать передвижение Пациента по помещениям Госпиталя (по указанию сотрудников Госпиталя).
- 2.3.3.8.** Выполнять рекомендации по лечению и уходу за Пациентом и незамедлительно извещать Госпиталь об изменениях в состоянии здоровья Пациента.

2.3.4. Права Владельца

- 2.3.4.1.** Получать информацию о результатах исследований и рекомендациях.
- 2.3.4.2.** Принимать решения в отношении Пациента на основании полученной информации.
- 2.3.4.3.** Сообщать Госпиталю в письменном виде об изменении контактных данных.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

- 3.1.** Ветеринарные услуги оказываются в соответствии с установленными порядками оказания ветеринарной помощи, а также на основе стандартов ветеринарной помощи, действующих на территории Российской Федерации. По просьбе Владельца услуги могут предоставляться в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, включая объем, превышающий стандартный, если они не противоречат общепринятой лечебной практике.
- 3.2.** Объем и характер ветеринарных услуг определяется на основании предварительного диагноза и пожеланий Владельца, при условии, что они не противоречат общепринятой лечебной практике. В ходе лечения объем и характер ветеринарных услуг может быть скорректирован специалистами Госпиталя. Госпиталь вправе согласовать с Владельцем предварительную (нетвердую) смету на оказание ветеринарных услуг (смету расходов), которая может быть направлена на электронную почту Владельца. Если Владелец не направит возражения в течение 1 (одного) календарного дня с момента получения сметы, она считается принятой Владельцем в полном объеме.
- 3.3.** Смета на оказание ветеринарных услуг составляется без учета особенностей конкретного случая и базируется на статистическом анализе типичных расходов при данном предположительном диагнозе. По медицинским показаниям лечащим врачом могут

назначаться дополнительные исследования и манипуляции, что может повлечь за собой изменения в окончательном счете по сравнению с первоначальной сметой.

- 3.4.** Срок оказания ветеринарных услуг определяется исходя из объема профилактических, диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных нормативными документами, и с учетом режима работы Госпиталя. Амбулаторная ветеринарная помощь оказывается в день обращения, если иной порядок не установлен в стандартах оказания ветеринарной помощи или при недоступности выбранного врача.
- 3.5.** Медицинское вмешательство осуществляется при условии наличия подписанного информированного добровольного согласия Владельца или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 3.6.** Госпиталь вправе привлекать для оказания ветеринарных услуг по Договору другие ветеринарные организации, соответствующие требованиям действующего законодательства. Госпиталь координирует действия таких организаций, обеспечивает предоставление Владельцу информации о ходе лечения, состоянии здоровья и иных условиях оказания ветеринарной помощи.
- 3.7.** В случае госпитализации Пациента Госпиталь вправе направить на адрес электронной почты Владельца детализацию услуг, оказанных в течение периода госпитализации. При отсутствии претензий в течение 24 часов с даты направления детализации, такие услуги считаются принятыми Владельцем.
- 3.8.** Прием Пациента при сопровождении ребенка в возрасте до 18 лет (включительно) осуществляется только в присутствии законного представителя ребенка.

4. ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 4.1.** Перечень и цена оказываемых Госпиталем ветеринарных услуг указаны в прейскуранте (прайс-листе), действующем на дату оказания услуги. Прайс-лист, размещенный на официальном сайте Госпиталя, содержит информацию о стоимости услуг в рублях на текущую дату. Госпиталь информирует Владельца перед началом оказания ветеринарных услуг о том, что стоимость услуг в ночное время выше, поскольку такие услуги оказываются в нерабочее время соответствующих специалистов.
- 4.2.** На момент акцепта заявки на оказание услуги Владелец подтверждает ознакомление с действующим Прайс-листом. Госпиталь вправе изменять Прайс-лист в период действия Договора в любой момент в одностороннем порядке. Изменения доводятся до Владельца путем размещения в сети Интернет на официальном сайте и на информационном стенде.
- 4.3.** Если иное не предусмотрено Договором, Владелец обязан оплачивать Госпиталю оказанные Пациенту амбулаторные ветеринарные услуги в день их оказания, до покидания территории Госпиталя Пациентом (и Владельцем). Владельцы, не имеющие гражданства Российской Федерации, оплачивают амбулаторные ветеринарные услуги на условиях полной

предоплаты. Госпиталь вправе определять перечень услуг, оказание которых производится на условиях предварительной оплаты.

- 4.4.** Любые лабораторные и диагностические исследования (вне отделения реанимации и интенсивной терапии) оказываются на условиях предварительной оплаты (пополнение лицевого счёта Владельца), за исключением случаев проведения таких исследований врачом в ходе осуществления приема/консультации или оплаты услуг юридическими лицами.
- 4.5.** Стоимость приема (осмотра, консультации) врача любого направления не включает в себя стоимость проводимых в ходе приема диагностических и лабораторных исследований, а также медицинских манипуляций. Они оплачиваются отдельно, согласно ценам, предусмотренным в прейскуранте (Прайс-листе) Госпиталя.
- 4.6.** В случае оказания ветеринарных услуг в условиях стационара (госпитализация) оплата осуществляется в следующем порядке:
- 4.6.1.** В случае плановой госпитализации Владелец оплачивает аванс (депозит) в размере 100% от стоимости подлежащих оказанию ветеринарных услуг согласно предварительной (приблизительной) смете. Владелец обязуется своевременно оплачивать лечение Пациента в стационаре, и поддерживать неснижаемый остаток внесенного аванса (депозита) в размере 15 000 рублей и продолжения лечения в стационаре, обязуется пополнять указанный аванс (депозит) согласно предварительной смете ветеринарных расходов.
- 4.6.2.** В случае внеплановой (экстренной) госпитализации Владелец оплачивает аванс (депозит) в размере, соответствующем стоимости пребывания в стационаре, которая рассчитывается в соответствии с Прайс-листом Госпиталя, действующим на дату оказания услуг. При поступлении Пациента в стационар при многодневной госпитализации за первый календарный день пребывания выставляется к оплате суточное пребывание независимо от времени поступления.
- 4.6.3.** Расчет пребывания в стационаре осуществляется в интервале 12 часов, что соответствует ½ суток, и фиксируется в следующем порядке: дневной стационар с 9:00 до 21:00 и ночной стационар с 21:00 до 09:00 следующего дня. Вне зависимости от времени поступления и выписки Пациента, в случае если пребывание в расчетном периоде превышает 1 час, к оплате выставляется ½ суток.
- 4.6.4.** Если иное не установлено Договором, окончательная оплата оказанных услуг осуществляется при выписке Пациента из стационара, до покидания территории Госпиталя Пациентом (Владельцем).
- 4.7.** В случае если Договор предусматривает предварительное внесение депозита, Владелец вносит депозит любым способом и в любое время до момента начала оказания соответствующих услуг. Обязательство по внесению депозита считается исполненным в момент внесения денежных средств в кассу Госпиталя или зачисления денежных средств на расчетный счет Госпиталя.

- 4.8.** В случае составления предварительной (нетвердой) сметы на проведение плановых оперативных вмешательств в амбулаторных условиях или химиотерапии, Владелец оплачивает аванс (депозит) в размере 100% от предварительной стоимости подлежащих оказанию ветеринарных услуг согласно смете.
- 4.9.** В случае наличия депозита и начала оказания услуг по Оферте, по которым не производилась оплата, денежные средства в размере предварительной стоимости оказываемых услуг удерживаются с депозита Владельца до момента окончания оказания таких услуг. По окончании оказания услуги и окончательной оценки затрат, такие денежные средства списываются с депозита.
- 4.10.** При оказании ветеринарных услуг Пациенту, для которых требуется приобретение Госпиталем дорогостоящих медикаментов, стоимость таких медикаментов оплачивается Пациентом на условиях предоплаты. В случае отказа Пациента от выбранной ветеринарной услуги, для которой Госпиталем на момент отказа уже приобретены дорогостоящие медикаменты, сумма затрат на такие медикаменты Владельцу не возвращается и засчитывается Госпиталем как компенсация таких расходов.
- 4.11.** В случае если аванс не израсходован полностью, то Госпиталь:
- по письменному требованию Владельца при наличии у последнего паспорта возвращает ему оставшуюся сумму в рублях;
 - при отсутствии письменного требования Владельца о возврате остатка денежных средств признает оставшуюся сумму авансом в счет оказания последующих ветеринарных услуг.
- 4.12.** Приёмка услуг по Договору оформляется Актом об оказании ветеринарных услуг. Акт, при наличии запроса Владельца, вручается Владельцу лично на стойке регистратуры или путем направления на электронную почту, указанную в Заявлении Владельца.
- 4.13.** В случае отсутствия запроса Владельца на выдачу акта об оказанных ветеринарных услугах, а также в случае отсутствия возражений в отношении оказанных ветеринарных услуг в течение 7 (семь) календарных дней с даты оказания услуг по Договору, такие услуги считаются принятыми Владельцем в полном объёме, а Акт об оказанных ветеринарных услугах подписывается Госпиталем в одностороннем порядке.
- 4.14.** В случае уклонения, отказа от подписания Акта об оказании ветеринарных услуг без мотивировки причин отказа, или отсутствия в момент окончания оказания услуги Пациента, Владельца или иного уполномоченного лица, Акт подписывается Госпиталем в одностороннем порядке, и услуги считаются оказанными и принятыми Владельцем в полном объеме. Факт оказания услуги также может быть подтвержден документацией.
- 4.15.** Оплата за предоставляемые Госпиталем Пациенту ветеринарные услуги может быть осуществлена юридическим или иным третьим лицом на основании договоров, заключенных Госпиталем с указанными третьими лицами.

- 4.16.** В случае возникновения задолженности у Владельца перед Госпиталем по другим договорам оказания услуг, Госпиталь вправе осуществить зачет неизрасходованных денежных средств на депозите Владельца в счет погашения задолженности Владельца перед Госпиталем.
- 4.17.** При работе с финансовой информацией, включая электронные средства платежа, Госпиталь несет полную ответственность в случае несанкционированного доступа третьих лиц к такой информации в соответствии с законодательством РФ.
- 4.18.** Гарантийные сроки и порядок предъявления претензий по качеству услуг:
- 4.18.1.** Гарантийный срок на все виды оказанных услуг составляет 5 (пять) рабочих дней со дня окончания оказания услуги. В случае стационарного лечения – 5 рабочих дней со дня выписки Пациента.
- 4.18.2.** В течение гарантийного срока Владелец вправе предъявить Исполнителю письменную претензию о некачественном или неполном оказании услуги.
- 4.18.3.** Претензия должна быть обоснованной и содержать:
- точное наименование и дату оказания услуги;
 - описание выявленных недостатков и при наличии – фото-, видеодоказательства или заключения других специалистов;
 - почтовый адрес Владельца для направления мотивированного ответа заказным письмом;
 - и/или выраженное согласие на направление ответа по электронной почте (с указанием email).
- 4.18.4.** Исполнитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения обоснованной претензии:
- бесплатно устранить выявленные недостатки;
 - либо письменно мотивировать отказ в удовлетворении претензии;
 - либо предложить Владельцу соразмерное уменьшение цены услуги или возврат средств за неоказанную часть услуги.
- 4.18.5.** Претензии, предъявленные после истечения гарантийного срока или не содержащие сведений, перечисленных в п. 4.18.3, считаются непредъявленными, а услуга – надлежащим образом оказанной.
- 4.18.6.** По истечении гарантийного срока ответственность Исполнителя за скрытые дефекты услуги отсутствует, за исключением случаев, когда Владелец документально докажет, что дефект действительно существовал на момент оказания услуги по вине Исполнителя.
- 4.18.7.** Независимая экспертиза. В случае если Владелец не согласен с результатами рассмотрения претензии или если для установления причин дефекта недостатков требуется дополнительное исследование, Госпиталь вправе инициировать проведение независимой экспертизы (в том числе судебно-ветеринарной) в аккредитованной организации.

- Стоимость экспертизы оплачивает сторона, вина которой будет установлена по её результатам:
- при подтверждении вины Исполнителя – Исполнителем;
- при установлении вины Владельца, третьих лиц или отсутствия вины Исполнителя – Владельцем.
- Заключение независимой экспертизы является обязательным для сторон и считается окончательным доказательством причинно-следственных связей и распределения ответственности.

4.18.8. Претензии в случае смерти Пациента

Претензии, связанные со смертью Пациента, не рассматриваются и не удовлетворяются, если Владелец не представил надлежаще оформленного заключения патологоанатомического исследования, выполненного специалистами ветеринарных патологоанатомических подразделений.

- Без патологоанатомического исследования невозможно достоверно установить причины смерти и связь с качеством оказанных услуг.
- Представление Владельцем такого заключения является обязательным условием для дальнейшего рассмотрения претензии о летальном исходе.

5. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуги по настоящему Договору оказываются на основании:

- заказа Владельца по оказанию Услуги в отношении Пациента,
- предоставленной о нем информации,
- научных знаний и опыта практической деятельности Госпиталя,
- с учетом известных объективно существующих биологических и иных процессов жизнедеятельности живого организма, которые влияют и/или могут повлиять на состояние Пациента.

5.2. Предоставление Владельцу сведений об оказанных Услугах по Договору осуществляется Госпиталем в наглядной и доступной форме как в устном, так и в письменном виде. В письменном виде Госпиталь предоставляет Владельцу соответствующие сведения путем направления их в электронной форме на адрес электронной почты, указанный в Договоре.

5.3. В случае, если Владелец затребует предоставление ему сведений на печатной основе, он предварительно обязан компенсировать Госпиталю затраты на их изготовление на печатной основе и почтовое отправление.

5.4. В случае первичного обращения Владельца с Пациентом в Госпиталь договор заключается с лицом, которое сопровождает Пациента. Владелец принимает на себя все риски, связанные с корректностью предоставления указанными лицами информации Госпиталю о состоянии Пациента и заказом Услуг по настоящему Договору.

- 5.5.** Владелец обязан предоставить заполненную анкету с указанием контактных данных и оригинал подписанного Заявления Владельца до оказания услуг. Если первичный визит пациента сопровождается представителем (водитель, волонтер), который не имеет полномочий в отношении пациента, договор с таким лицом не может быть заключен, услуги не могут быть оказаны.
- 5.6.** В случае обращения иного лица для оказания Услуг в отношении определенного настоящим Договором Пациента, стороны не вправе расценить данное обращение как обращение по поручению Владельца с возникновением у последнего соответствующих обязательств по оплате оказанных Услуг и получении информации. В случае сомнений в наличии полномочий у иного лица в отношении Пациента Госпиталь вправе не оказывать заказываемые Услуги, не возвращать Пациента, не возвращать оплату за Услуги.
- 5.7.** Госпиталь устанавливает следующий общий порядок оказания Услуг:
- 5.7.1.** Осмотр, первичная консультация и проведение лечебных манипуляций могут быть оказаны только очно и на территории Госпиталя. Оказание иных видов Услуг может осуществляться как в присутствии Пациента, так и без него, на основании предоставленной Владельцем информации (жалоб), описания состояния Пациента, выявленных клинических признаков и результатов осмотров, исследований.
- 5.7.2.** Диагностика и осмотр считаются первичными, если жалобы по поводу нового состояния Пациента ранее не заявлялись Владельцем и не оценивались в целях настоящего Договора. В случае обращения Владельца по ранее установленному диагнозу в период более 6 месяцев с момента последнего визита, обращение считается первичным.
- 5.7.3.** Первичная консультация может быть оказана дистанционно по средствам аудио или видео звонка. Возможность осуществления первичной дистанционной консультации подтверждается Владельцем путем внесения 100% предоплаты не менее чем за 1 час до начала оказания услуги. Поступление 100% предоплаты подтверждает согласие Владельца с условиями текущего договора и ознакомление с прайс-листом (акцептом).
- 5.8.** Приём (оказание Услуги) специалистами Госпиталя осуществляется в следующем порядке:
- 5.8.1.** По предварительной записи: запись осуществляется сотрудниками кол-центра по телефону, администратором или ветеринарным специалистом (врачом) на территории госпиталя.
- 5.8.2.** Экстренный, неотложный приём: оказывается в часы работы Госпиталя круглосуточно без записи и без очереди в случае наличия у Пациента признаков экстренного состояния, наступившего в результате резкого ухудшения самочувствия. О наличии признаков экстренного состояния Владелец сообщает лицам, имеющим право осуществления записи на приём. Владелец обязуется предоставить возможность преимущественного прохода и получения соответствующей Услуги иным лицам, чьи домашние животные имеют признаки экстренного состояния.

- 5.8.3.** Приём вне общей очереди: старший ветеринарный специалист (врач) смены, главный врач, генеральный директор Госпиталя по своему усмотрению вправе назначить приём вне очереди любому Пациенту, если для этого есть соответствующие основания, основанные на состоянии данного Пациента. Владелец обязуется предоставить возможность преимущественного прохода указанным лицам.
- 5.9.** Специалисты Госпиталя разъясняют Владельцу суть и цели процедур, их достоинства и возможные осложнения, ожидаемый дискомфорт и риски, которые могут возникнуть, а также альтернативы предлагаемому лечению, включая возможность отказаться от лечения.
- 5.10.** Объективным критерием качественно оказанной Услуги является её соответствие запросу Владельца, симптоматическому комплексу и/или диагнозу. Услуга считается оказанной и подлежащей оплате, вне зависимости от того, является ли информация, предоставленная Владельцу новой, позитивной и/или негативной в целях лечения, ухода, содержания Пациента, или степени достижения ожидаемых Владельцем результатов от её получения.
- 5.11.** В целях предотвращения вреда жизни и здоровью Пациента, в условиях, когда предварительное получение согласия Владельца на оказание Услуг невозможно в силу экстренного состояния здоровья Пациента, Госпиталь вправе самостоятельно изменить или дополнить оказываемые по поручению Владельца Услуги без предварительного согласования с Владельцем, о чём информирует Владельца при возникновении соответствующей возможности. Настоящим Владелец даёт согласие на совершение Госпиталем таких действий. Риски доказывания отсутствия необходимости совершения указанных действий несет Владелец.
- 5.12.** В случае поступления Пациента в Госпиталь в экстренном состоянии, если полное устранение заболевания в момент поступления Пациента на практике объективно невозможно, Госпиталь вправе оказывать Услуги без предварительной постановки исчерпывающего диагноза, исходя из необходимости облегчить состояние и смягчить симптомы, а впоследствии осуществлять иное лечение. Госпиталь информирует Владельца о соответствующем состоянии и вправе принять решение об оказании соответствующей Услуги или отказе в её оказании.
- 5.13.** Госпиталь вправе принять решение о прерывании оказания Услуг и выдаче Пациента Владельцу только после достижения стабильного состояния здоровья Пациента, при котором отсутствует прямой риск смерти или причинения вреда его здоровью, и при котором возможно перемещение и перевозка Пациента. Это не снимает с Владельца обязанности по оплате данных Услуг.
- 5.14.** Фото, видео и аудио съёмка посетителями Госпиталя на её территории без разрешения представителей Госпиталя запрещена.
- 5.15.** Госпиталь вправе осуществлять аудио и видео съёмку на территории Госпиталя в целях обеспечения безопасности оказания услуг. Хранение и использование данных материалов осуществляется ресурсами Госпиталя и не подлежит передаче третьим лицам, если это не

предусмотрено судебным решением. Срок хранения материалов ограничен ресурсами Госпиталя.

- 5.16.** Постановка диагноза является оказанием Услуги Владельцу, включающей получение им информации о состоянии Пациента. Эта информация может быть как позитивной, так и негативной для состояния и лечения Пациента, что в равной мере означает оказание соответствующей Услуги (независимо от ожиданий Владельца).

6. ПРАВИЛА ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Нарушение правил безопасности и гигиены

- Непредоставление документов на животное или отсутствие информации о его состоянии
- Появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
- Несоблюдение правил внутреннего распорядка госпиталя
- Отказ от предоставления достоверной информации о состоянии питомца

6.2. Финансовые условия

- Отсутствие предоплаты при оказании услуг в ночное время
- Невозможность внесения депозита при плановой госпитализации
- Наличие задолженности по предыдущим договорам
- Отказ от оплаты предварительного осмотра или консультации
- Отсутствие средств на оплату дорогостоящих медикаментов

6.3. Медицинские противопоказания

- Отсутствие вакцинации при необходимости контакта с другими животными
- Заразные заболевания питомца, требующие изоляции
- При подозрении на заболевания, опасные для людей
- Тяжелое состояние животного, требующее специализированной помощи
- Несоответствие диагноза предоставляемым услугам
- Необходимость специализированного оборудования, отсутствующего в госпитале

6.4. Организационные причины

- Отказ подписания Заявления Владельца
- Отказ в предоставлении документа, удостоверяющего личность:
 - Паспорт гражданина РФ
 - Временное удостоверение личности
 - Удостоверение личности военнослужащего или военный билет
 - Общегражданский заграничный паспорт
 - Паспорт моряка
 - Удостоверение беженца (срок действия - 3 года)
 - Паспорт иностранного гражданина (включая Разрешение на временное проживание и Вид на жительство)
- Отсутствие записи на прием при внеплановом посещении

- Неподходящий профиль специалиста для конкретного случая
- Отсутствие свободных мест в стационаре
- Систематическая неявка на запланированные приемы (более трех раз подряд)
- Многократное нарушение графика посещений (три и более случаев подряд) с отменой или переносом записи

6.5. Поведение клиента

- Агрессивное поведение или угрозы персоналу: Агрессивное, угрожающее, оскорбительное или иное неприемлемое поведение по отношению к персоналу или другим посетителям:
 - Госпиталь немедленно прекращает обслуживание и отказывает в дальнейших услугах лицу, демонстрирующему поведение, которое:
 - Создает угрозу физической или психологической безопасности персонала или других посетителей (включая угрозы расправой, запугивание, демонстрацию силы, попытки физического воздействия);
 - Содержит оскорбления, нецензурную брань, грубость, хамство, унижительные или дискриминирующие высказывания в адрес персонала;
 - Выражается в агрессивном повышении голоса (крике), направленном на подавление или унижение сотрудника;
 - Проявляется в умышленном повреждении имущества госпиталя;
 - Грубо нарушает правила внутреннего распорядка и санитарно-эпидемиологический режим после предупреждения;
 - Представляет собой неконструктивное психологическое давление, шантаж или манипуляции с целью добиться незаконных или необоснованных преимуществ;
 - Существенно препятствует оказанию помощи другим пациентам или нормальной работе госпиталя.
 - Персонал госпиталя вправе сделать одно предупреждение о недопустимости подобного поведения, за исключением случаев прямой физической угрозы или тяжкого оскорбления, когда отказ в обслуживании осуществляется немедленно.
- Отказ от выполнения рекомендаций ветеринарного врача
- Нарушение правил посещения госпиталя
- Отказ от подписания информированного согласия
- Неявка за питомцем после окончания лечения

6.6. Технические причины

- Отсутствие возможности проведения необходимых исследований
- Неисправность оборудования для конкретного вида услуг
- Отсутствие необходимых медикаментов
- Технические сбои в системе учета пациентов

- Проблемы с документацией или электронной базой данных

6.7. Особые случаи

- Несовершеннолетний возраст сопровождающего без законных представителей
- Отсутствие личного присутствия владельца при важных процедурах
- Отказ от передачи питомца для проведения необходимых манипуляций
- Нарушение конфиденциальности или разглашение информации о госпитале
- Попытки вмешательства в процесс лечения без соответствующих знаний

6.8. Форс-мажорные обстоятельства

- Стихийные бедствия или чрезвычайные ситуации
- Технические сбои в работе госпиталя
- Эпидемиологические ограничения
- Отсутствие специалистов из-за форс-мажорных обстоятельств
- Временное закрытие госпиталя по независящим от нее причинам

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с его условиями и действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2.** Владелец несет полную материальную ответственность за действия своего Пациента, включая случаи причинения Пациентом ущерба Госпиталю, вреда здоровью, имуществу, убытков сотрудникам Госпиталя и третьим лицам, и обязуется компенсировать их в полном объеме.
- 7.3.** Госпиталь несет ответственность перед Владелцем в случае причинения вреда Пациенту по вине Госпиталя, но не более чем в размере причиненного реального ущерба и размера полученной от Владельца суммы за соответствующую оказанную Услугу.
- 7.4.** Госпиталь не несет ответственности в случае наступления неблагоприятных последствий для Пациента или Владельца, возникших в результате:
- Неполного информирования о состоянии Пациента или предоставления искаженной информации о его состоянии, содержании, уходе; наличия у Пациента заболеваний, состояний, противопоказаний, о которых Владелец своевременно не сообщил.
 - Действий или бездействия Владельца, включая несвоевременное обращение в Госпиталь, несоблюдение рекомендаций Госпиталя по лечению и послеоперационному уходу, несоблюдение сроков повторных осмотров, отказ от проведения рекомендованных лечебных, диагностических или профилактических манипуляций.
 - Лечения Пациента или выполнения лечебных, профилактических и диагностических манипуляций вне Госпиталя и/или другими специалистами, ветеринарными клиниками.
- 7.5.** Госпиталь не несет ответственности в случае выявления или возникновения в период оказания Услуги заболевания или изменения физиологического состояния Пациента, которые напрямую не связаны с оказанием Услуги по настоящему Договору.

- 7.6. Госпиталь не несет ответственности, если Владелец настаивает на конкретном методе лечения или оказании Услуг и соглашается принять все связанные с их оказанием риски, при обязательном информировании Владельца о данных рисках и возможных негативных последствиях.
- 7.7. Госпиталь не несет ответственности за отсутствие у Пациента профилактических вакцинаций и/или обработок, а также за особенности реакции организма Пациента, включая аллергические реакции и индивидуальную непереносимость препаратов и материалов, о которых Владелец не заявил и которые не могли быть выявлены в результате мероприятий по диагностике и исследованиям заболеваний.
- 7.8. Риск возникновения вирусного заболевания Пациента, выявленного после посещения Госпиталя, не является основанием для ответственности Госпиталя, так как риск возникновения вирусного инфекционного заболевания является частью естественного процесса содержания и ухода за Пациентом.
- 7.9. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить и которые делают невозможным выполнение обязательств по Договору. К таким обстоятельствам относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых не несут ответственности, например: стихийные бедствия, чрезвычайные события социального характера, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, делающие выполнение Договора невозможным.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по Договору или в связи с ним, Стороны будут стремиться решить путем переговоров.
- 8.2. В случае невозможности разрешения спорных вопросов в досудебном порядке иски о защите прав Владельца будут предъявляться в суд по выбору Владельца в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ИНЫЕ УСЛОВИЯ

- 9.1. Договор вступает в силу с момента получения Госпиталем Заявления Владельца, после ознакомления Владельца с Прайс-листом Госпиталя и режимом работы. Договор заключается на каждого конкретного Пациента Владельца и действует в отношении каждого Пациента индивидуально. Договор действует до конца текущего календарного года, но может быть автоматически продлен на последующий календарный год для каждого Пациента, если ни одна

из Сторон не заявит о намерении расторгнуть Договор до конца текущего года. Количество пролонгаций не ограничено.

- 9.2.** Договор считается заключенным, и Владелец подтверждает своё согласие с условиями Оферты путём совершения конклюдентных действий, которые могут выражаться в оплате услуг по Договору.
- 9.3.** Изменение и расторжение Договора осуществляется на основании и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и Договором. Изменение настоящего Договора осуществляется только на основании заключаемого Сторонами дополнительного соглашения, если в Договоре прямо не указано иное. Любые дополнения и изменения к Договору действительны только в том случае, если они совершены в письменной форме в виде единого документа и подписаны Сторонами.
- 9.4.** Размещение новой редакции Оферты о заключении Договора на официальном сайте Госпиталя и размещение такой редакции на информационных стендах Госпиталя является предложением по изменению условий заключенного ранее Договора и приведения его условий в соответствие с условиями новой редакции Оферты для лиц, с кем был заключен Договор на прежних условиях Оферты.
- 9.5.** Стороны обязуются соблюдать строгую конфиденциальность всей информации и материалов, относящихся к предмету настоящего Договора, в том числе обязуются не использовать и не раскрывать такую информацию или содержание таких материалов кому-либо, если на это не будет дано заблаговременного письменного разрешения в прямой форме и/или если это не требуется Госпиталю для исполнения настоящего Договора. Настоящее обязательство сохраняет силу после прекращения действия настоящего Договора в течение трех лет.
- 9.6.** В случае выявления Госпиталем признаков жестокого обращения с Пациентом Госпиталь сохраняет за собой право в соответствии с законодательством Российской Федерации принять меры по обеспечению защиты Пациента, а также иные меры реагирования.

10. СОГЛАСИЕ И УВЕДОМЛЕНИЯ

- 10.1.** Владелец, акцептуя настоящую Оферту любым предусмотренным законом способом (оплатой услуг, оформлением заявки, направлением анкеты, выполнением конклюдентных действий), свободно, своей волей, в своем интересе выражает конкретное, информированное и сознательное согласие Обществу с ограниченной ответственностью «ВетГоспиталь» (ИНН 5032319416, ОГРН 1205000056711, адрес: 121596, Московская область, г. Одинцово, пр. Заречье, ул. Луговая, д. 1, стр. 4, помещ. 01.04.9, регистрационный номер оператора персональных данных Роскомнадзора 77-22-054699, e-mail: info@skolkovo.vet), далее — Оператор/Госпиталь, на обработку своих персональных данных и персональных данных пациента (домашнего животного), предоставляемых при заключении и исполнении договора.
- 10.2.** Персональные данные Владельца, подлежащие обработке: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (серия, номер, орган выдачи, дата выдачи, код подразделения,

адрес регистрации), номер телефона, адрес электронной почты, адрес проживания, иные сведения, прямо предоставленные Владелльцем для исполнения настоящего договора.

10.3. Персональные данные пациента (животного): кличка, вид, порода, пол, возраст, окрас, особые приметы, чип/клеймо, анамнез, история обращений, диагноз, данные исследований, назначения, сведения о состоянии здоровья.

10.4. Персональные данные обрабатываются исключительно для целей:

- идентификация и взаимодействие с Владелльцем для заключения и исполнения договора на ветеринарные услуги;
- ведение и оформление ветеринарной медицинской документации;
- предоставление, организация и сопровождение оказания ветеринарных услуг, включая консультирование, диагностику, лабораторные исследования, госпитализацию;
- обратная связь, информирование Владелльца обо всех вопросах в рамках договора, анкетирования и качества оказываемых услуг;
- исполнение требований законодательства РФ в сфере ветеринарии, бухгалтерской и налоговой отчетности, защиты прав потребителей;
- направление информационных, сервисных сообщений, а также приглашений к оценке качества сервиса.

10.5. Оператор вправе совершать с персональными данными Владелльца и пациента следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (в случаях, прямо предусмотренных законом или условиями договора — в лаборатории, страховые компании, государственные контрольные органы, партнерские организации, ИТ-платформы, провайдеры услуг связи), обезличивание, блокирование, уничтожение.

10.6. Обработка персональных данных осуществляется с применением средств автоматизации и без их использования, в соответствии с действующими локальными актами, Политикой обработки персональных данных Госпиталя (размещенной на <https://skolkovo.vet>), требованиями ФЗ №152-ФЗ, с соблюдением мер безопасности.

10.7. Срок обработки персональных данных определяется сроком действия договора и хранения документации, предусмотренным законом (не менее 5 лет с даты последнего обращения), либо до отзыва согласия Владелльцем, если такой отзыв допускается законом.

10.8. Владелец может в любое время отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления письменного уведомления на юридический адрес Оператора либо по email info@skolkovo.vet. По получении отзыва оператор прекращает обработку и уничтожает данные в 30-дневный срок, за исключением случаев, предусмотренных законом.

10.9. Владелец подтверждает ознакомление с Политикой обработки персональных данных Госпиталя, размещенной на сайте <https://skolkovo.vet> и на информационном стенде, а также со своими правами согласно ст. 14, 15, 18.1, 19, 21, 22, 23 ФЗ №152-ФЗ.

10.10. Владелец подтверждает свое согласие на проведение фото- и видеосъемки своего животного (пациента) в целях:

- обеспечения безопасности на территории Госпиталя,
- документирования лечебно-диагностического процесса,
- использования указанных материалов в средствах массовой информации, научных, образовательных, просветительских и информационных целях, в том числе размещения фото и видеоматериалов на сайте Госпиталя и в аккаунтах в социальных сетях, за исключением случаев, если Владелец прямо заявит возражения в письменной форме.

10.11. Срок хранения, использования, передачи материалов определяется в соответствии с локальными актами Госпиталя и законодательством РФ.

10.12. Акцептуя Оферту, Владелец подтверждает свое согласие на обработку персональных данных и согласие на фото- и видеосъемку питомца для перечисленных выше целей и в предусмотренных пределах.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Все уведомления, извещения и сообщения, направляемые в соответствии с настоящим Договором или в связи с ним, должны быть составлены в письменной форме и направлены нарочным, почтовой, электронной связью или иным надежным способом телекоммуникации по адресам, указанным в настоящем Договоре.

11.2. Документы, направленные по электронной почте, рассматриваются только при наличии электронной цифровой подписи (ЭЦП). Юридически значимые сообщения должны направляться в письменном виде по адресу государственной регистрации Госпиталя.

11.3. В случае изменения Сторонами своих реквизитов, указанных в Договоре, они обязаны своевременно уведомить друг друга об изменениях. В противном случае уведомления, направленные по устаревшим реквизитам, считаются доставленными надлежащим образом.

11.4. Настоящий Договор является офертой и размещается на официальном сайте Госпиталя. Акцептирование условий настоящего Договора Владелец подтверждается посредством совершения конклюдентных действий, таких как оплата услуг, что считается эквивалентом подписания Договора.

11.5. В случае если какая-либо часть настоящего Договора будет признана недействительной или не имеющей юридической силы, это не повлияет на действительность остальных положений Договора, которые остаются в силе и подлежат исполнению.