

# **Договор оферты на оказание ветеринарных услуг**

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий документ является публичной офертой и содержит все существенные условия по договору на оказание ветеринарных услуг физическим лицам, оформившим заказ на сайте [veterinar-balakovo.ru](http://veterinar-balakovo.ru), или по адресу: г. Балаково, ул. Коммунистическая, д. 21А, кв. 1

1.2. Индивидуальный предприниматель Шустова Татьяна Анатольевна, действующий на основании Листа записи Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей по форме № Р-61-00-1 от 22 мая 2013 г за ОГРНИП 313643914700026, именуемый в дальнейшем Исполнитель, в лице ветеринарного специалиста Шустовой Татьяны Анатольевны, принимает на себя обязательства по предоставлению услуг - животному (далее - «Пациент») клиента (далее – «Заказчик») в соответствии с Правилами оказания ветеринарной помощи, в соответствии Прейскурантом (Приложение к договору оферты №2);

1.3. Ветеринарная помощь регламентирована Законом РФ № 4979-1 от 14.05.1993 г. «О Ветеринарии», Правилами оказания платных ветеринарных услуг и осуществляется без лицензии в соответствии с Законом РФ № 128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

1.4. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, физическое лицо, производящее акцепт этой оферты становится Заказчиком, а Исполнитель и Заказчик совместно — Сторонами договора оферты.

1.5. Настоящий договор содержит в себе условия возмездного оказания услуг и регулируется нормами ГК РФ и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.6. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Исполнителем.

## **2. Термины и определения.**

2.1. В целях настоящей оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях: Оферта – настоящий документ, опубликованный в сети Интернет на Веб-сайте и в текстовой версии по адресу: Саратовская область, г. Балаково, ул. Коммунистическая, дом 21А, кв. 1 (место регистрации ИП Шустова Т.А) Акцепт оферты – полное и безоговорочное принятие условий Оферты Заказчиком путем осуществления действий, указанных в настоящей Оферте. Акцепт Оферты создает Договор оферты.

Веб-сайт – принадлежащий индивидуальному предпринимателю Шустовой Т.А ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет по адресу: <https://veterinar-balakovo.ru>, обеспечивающий информирование пользователей о типах услуг, работ, порядке их заказа и оплаты, и предоставляющий потенциальным Заказчикам возможность оформить заказ

онлайн или по адресу: Саратовская обл., г.Балаково, ул.Коммунистическая, дом 21А, кв.1.

Договор оферты – договор между Исполнителем и Заказчиком на выполнение работ, оказание услуг, который заключается посредством акцепта Оферты. Заказчик – Пользователь, осуществивший акцепт Оферты и являющийся таким образом Заказчиком услуг/работ Исполнителя по заключенному Договору оферты. Исполнитель – лицо, оказывающее услуги по Договору оферты: ИП Шустова Т.А

Заказ – запрос Заказчика на оказание услуг/выполнение работ, выбранных на Веб-сайте или по адресу: Саратовская обл., г.Балаково, ул.Коммунистическая, д.21, кв.1 .

Заказчик – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем. Прейскурант – перечень работ/услуг, выполняемых Исполнителем, содержащий стоимость данных услуг.

### **3. Предмет Оферты и акцепт Оферты.**

3.1. Исполнитель обязуется оказывать ветеринарные услуги и выполнять работы Заказчику в соответствии с условиями настоящей Оферты, а Заказчик обязуется оплачивать услуги и работы по установленной стоимости, указанной в Прейскуранте Исполнителя.

3.2. Публичная Оферта и Прейскурант Исполнителя являются официальными документами, содержащими условия о выполнении работ и оказании услуг, и публикуются на Веб-сайте и по адресу: Саратовская обл., г.Балаково, ул.Коммунистическая, д. 21А, кв.1

3.3. Настоящий Договор оферты считается заключенным (акцепт оферты) с момента подтверждения Заказчиком своего согласия с его условиями путем оплаты услуг после чего Договор оферты признается документом, имеющим юридическую силу.

3.4. Настоящим Заказчик дает согласие на получение информации от Исполнителя посредством sms рассылок или рассылок в мессенджер WhatsApp.

3.5. Исполнитель вправе привлекать к исполнению Договора оферты третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия (бездействия) перед Заказчиком.

### **4. Условия и порядок предоставления услуг и выполнения работ.**

4.1. Ветеринарные услуги Исполнителя предоставляются Заказчику только при условии предоставления личных данных (фамилия, имя, отчество Заказчика, контактный номер телефона, фактический адрес проживания, кличка Пациента, порода Пациента, дата рождения Пациента) на Веб-сайте или перед оказанием услуги. В обязательном порядке при формировании Заказа предусматривается предоставление личных данных Заказчика, без которых выполнение Исполнителем своих обязательств по Договору оферты является невозможным.

4.2. После прохождения процедуры Заказа Заказчик отвечает за полноту и достоверность вводимых регистрационных данных и подтверждает, что все действия, которые будут произведены с использованием этих данных для исполнения условий настоящей Оферты, выполняются им лично или с его согласия. В равной степени Заказчик подтверждает достоверность предоставленных данных иных лиц, на имя которых может осуществляться оформление Заказа. Заказчик понимает и принимает на себя всю ответственность за точность, полноту и достоверность введенных им данных.

4.3. Действует следующий порядок выполнения работ и оказания услуг:

4.3.1. Заказчик знакомится с Прейскурантом, содержащим в себе перечень услуг по адресу: Саратовская область, г.Балаково, ул.Коммунистическая 21А, кв.1, или на Веб-сайте, выбрав необходимый вид услуг, дату и время оказания услуг. Заказчик делает запрос на работу и услугу, следуя процессу оформления Заказа на Веб-сайте, по адресу: Саратовская обл., г.Балаково, ул.Коммунистическая, дом 21А, кв. 1 или по звонку на рабочий номер Исполнителя +79272252293

4.3.2. Заказчик обязан оплатить авансовый платеж в размере стоимости первичного приёма по банковским реквизитам, указанным в настоящем договоре или наличными средствами Исполнителю, или по QR коду размещенному на вебсайте.

4.3.3. После завершения оформления Заказа Договора оферты Заказчику приходит информационное смс сообщение или сообщение в мессенджер WhatsApp с подтверждением принятия Заказа. В случае, если Заказ не может быть выполнен Исполнителем в назначенное время или по иным причинам, с Заказчиком посредством телефонной связи связывается представитель Исполнителя и согласовывает новое время исполнения Заказа. После согласования Заказа Заказчику приходит информационное сообщение с подтверждением принятия Заказа.

4.3.4. После завершения выполнения работ или оказания услуг Заказчику выдается смета оказанных услуг с подтверждением оплаты.

4.3.5. При наличии недостатков в выполненных работах и оказанных ветеринарных услугах, они должны быть доведены до Исполнителя в срок не позднее 24 (двадцати четырех) часов после выполнения работ и оказания услуг. В случае, если замечания в установленные в настоящем пункте сроки не поступили, работы и услуги считаются принятыми Заказчиком. В случае имеющихся замечаний к выполненным работам или оказанным услугам Исполнитель устраняет замечания в пределах работ/услуг, указанных в Заказе и в соответствии с видами работ/услуг, указанными на Веб-сайте, в срок не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента получения замечаний. В случае, если после устранения замечаний, выявленных по окончании оказанных услуг/выполненных работ, другие замечания не поступили, работы и услуги считаются принятыми Заказчиком.

**5. Права и обязанности Заказчика.** Заказчик обязуется:

5.1. Информировать Исполнителя до оказания Ветеринарной помощи о перенесенных заболеваниях Пациента, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;

5.2. Своевременно и полностью оплатить услуги.

5.3. Обеспечить соблюдение назначений Исполнителя и выполнение всех назначенных медицинских процедур Пациентом, а также производить лечение в установленное время, согласованное с Исполнителем.

5.4. Своевременно информировать Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья Пациента;

Заказчик имеет право:

5.5. Получать информацию о сути заболевания, возможных исходах лечения и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать или возникать в процессе проведения лечения, операции или иных процедур;

5.6. Получать информацию о ходе лечения и о характере проводимых процедур, их важности, значимости, степени необходимости и возможных альтернативах;

5.7. Просить проведения по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов с условием оплаты им всех расходов;

5.8. Получить Ветеринарную помощь, необходимую Пациенту, в том объеме и в соответствии с теми возможностями, которыми располагает Исполнитель;

5.9. Отказаться от получения услуги с возвратом суммы за неоказанную услугу за вычетом затрат Исполнителя, связанных с подготовкой по оказанию услуги;

## **6. Права и обязанности Исполнителя.** Исполнитель обязуется:

6.1. Осуществить стационарно или назначить амбулаторно в соответствии с симптомами болезни и диагнозом Пациента комплекс мероприятий ветеринарного характера, направленный на улучшение состояния здоровья Пациента;

6.2. Осуществлять процедуры надлежащим образом, апробированными и признанными методиками, а также новейшими достижениями в области ветеринарии, доступными для Исполнителя и в соответствии с условиями настоящего Договора оферты.

6.3. Незамедлительно информировать Заказчика (его представителя) в случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению работ Исполнителя, с правом приостановки оказания услуг/выполнения работ и продления сроков оказания услуг/выполнения работ до получения соответствующих указаний Заказчика и подписания (при необходимости) соответствующих дополнений к Договору оферты.

Исполнитель имеет право:

6.4. Отказать в лечении либо обследовании Пациента в любой момент в следующих случаях:

6.4.1. при наличии любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях;

- 6.4.2. при обнаружении противопоказаний либо заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения;
- 6.4.3. при неоплате лечения;
- 6.4.4. при предоставлении Исполнителю Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента;
- 6.4.5. при неадекватном, агрессивном поведении, алкогольном или наркотическом опьянении Владельца;
- 6.4.6. при невозможности безопасной работы с Пациентом (агрессивность, неуправляемость, угроза нанесения вреда здоровью Исполнителя или Заказчика);
- 6.4.7. при наличии других оснований, не противоречащих законам РФ.

## **7. Гарантии и ответственность**

- 7.1. Исполнитель несёт ответственность перед Владельцем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации только за умышленные действия или бездействие, но не более чем в размере реального ущерба, причинённого Пациенту;
- 7.2. При несоблюдении, невыполнении назначенных схем лечения, при отказе от дополнительных исследований для уточнения диагноза, в результате повлекшем за собой осложнения течения заболевания или смерть Пациента, Исполнитель ответственности не несет и ранее понесенные затраты на лечение не компенсирует;
- 7.3. Исполнитель не несёт ответственность за ущерб, нанесённый Пациенту действиями третьих лиц;
- 7.4. При предоставлении Владельцем анализов, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), Исполнитель исходит из их добросовестности и не несёт ответственность в случае предоставления результатов анализов, не соответствующих реальной картине (истории) болезни, а также за возможные последствия в такой ситуации.
- 7.5 Исполнитель не гарантирует благополучный исход обращения/заболевания/операции в связи с чем Заказчик имеет право отказаться от заключения данного договора.

## **8. Особенности оказания услуг**

- 8.1. Заказчику по соответствующим показаниям может быть предложено провести дополнительные диагностические анализы и исследования Пациенту, необходимые для уточнения отдельных элементов диагноза, которые на момент начала лечения не могли считаться существенными и потребовали уточнения позднее, за дополнительную плату и в соответствии с прейскурантом;
- 8.2. Объективным критерием надлежащего лечения или его этапа, которые отражаются в истории болезни и/или амбулаторной карте Пациента, является соответствие назначенного лечения симптомокомплексу или диагнозу и является доказательством надлежащего исполнения Исполнителем принятых на себя обязательств по Договору Оферты;

8.3. Стороны осознают, что направленные на улучшения состояния Пациента лечение, при возникновении индивидуальных реакций у Пациента на фоне лечения, может представлять определенный риск для здоровья и жизни Пациента, в связи с чем Заказчик имеет полное право отказаться от заключения настоящего Договора Оферты.

8.4 Стороны осознают, что животное является биологическим организмом, процессы в котором могут быть не связаны с лечением, а также могут подразумевать течение нескольких не связанных друг с другом болезней одновременно. В связи с этим даже качественное лечение не всегда позволяет достичь целей лечения, а заранее спрогнозировать эффект от лечения невозможно.

8.5. Исполнитель оставляет за собой право направить Заказчика в иную специализированную ветеринарную организацию на обследование и лечение.

## **9. Защита персональных данных**

9.1. В соответствии с ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных Заказчика осуществляется в целях исполнения Договора оферты, одной из сторон которых является Заказчик. Персональные данные Заказчика распространению не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

9.2. 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.

9.3. Исполнитель обязуется использовать все персональные данные Заказчика, указываемые им в процессе оформления Заказа, исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки Заказчика.

9.3. Путем присоединения к настоящему Договору оферты Заказчик дает согласие на получение от Исполнителя рассылок информационного характера. Указанные рассылки содержат информацию: результаты обследований, информацию по заболеванию/обращению Пациента/Заказчика. Рассылки поступают в виде письма на электронный адрес или сообщения (sms/мессенджер WhatsApp) на номер телефона, указанный Заказчиком.

9.4. Заказчик вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления в по

адресу: 413865, Саратовская область, г.Балаково, ул. Коммунистическая, д.21А, кв. 1

## **10. Ответственность Сторон. Ограничение ответственности. Форс-мажор.**

10.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору оферты Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

10.3. Исполнитель несет единоличную ответственность за качество оказанных услуг

10.4. Исполнитель не несет ответственности за нарушение условий Договора оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, препятствующие Исполнителю или любые иные обстоятельства, которые могут повлиять на выполнение Исполнителем условий настоящей Оферты и неподконтрольные Исполнителю.

10.5. В случае, если Заказчик не уведомил Исполнителя о необходимости переноса даты и времени назначенной услуги и не обеспечил в ранее оговоренные дату и время приема явку Пациента, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения услуги. При неявке Заказчика с Пациентом без уведомления/переноса услуги по заранее назначенной дате и времени, услуга будет считаться «пропущенным мероприятием» и означать нарушение плана лечения и как следствие нарушение данного Договора оферты.

10.6. Споры по исполнению Договора оферты, возникшие по инициативе Заказчика, подлежат рассмотрению с обязательным соблюдением досудебного претензионного порядка. Претензия направляется Исполнителю с использованием формы обратной связи, доступной на Веб-сайте, или письмом на эл.адрес, или заказным письмом с уведомлением о получении на адрес: Саратовская область, город Балаково, улица Коммунистическая, дом 21А, кв.1 . Срок ответа на претензию не может превышать 20 (двадцати) дней с момента получения претензии Исполнителем. В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке, дальнейший спор подлежит рассмотрению в суде.

10.7. Заказчик обязуется ознакомиться с актуальной версией Договора оферты при каждом случае посещения веб сайта или перед каждым фактом оказания услуги по месту оказания услуги.

10.8. Заказчик обязуется соблюдать условия настоящего Договора оферты.

## **11. Порядок изменения, пролонгации и расторжения Договора оферты**

11.1. Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия Договора оферты без предварительного уведомления Заказчика. Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору оферты вступают в силу с момента опубликования на Веб-сайте.

11.2. Использование Заказчиком Веб-сайта для целей оформления Заказов, их запрос и оплата по месту получения услуги, после внесения изменений в Договор оферты означает согласие с внесенными изменениями.

11.3. Исполнитель вправе расторгнуть Договор оферты в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком порядка оформления Заказа и оплаты услуг/работ.

11.4. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг/работ Исполнителя. В случае досрочного прекращения предоставления услуг/выполнения работ, в соответствии с настоящей Офертой, возврат денежных средств за оказанные услуги Заказчику не выполняется.

11.5. Договор оферты вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует в течение периода оказания услуг по запросу Заказчика.

## **12. Реквизиты Исполнителя**

Полное наименование: Индивидуальный предприниматель Шустова Татьяна Анатольевна. Лист записи Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей по форме № Р-61-00-1 от 22 мая 2013 г за ОГРНИП 313643914700026. ИНН 643903543750

Почтовый адрес: 413865, Саратовская область, г.Балаково, ул.Коммунистическая, дом 21А, кв.1

Фактический адрес: Саратовская область, г.Балаково, ул.Коммунистическая, дом 21А, кв.1

Адрес веб-сайта <https://veterinar-balakovo.ru>

Электронный адрес: [veterinary-balakovo@mail.ru](mailto:veterinary-balakovo@mail.ru)

Банковские реквизиты: Расчётный счёт: 40802 810 2 5600 0051779 Банк получателя: Наименование: ПОВОЛЖСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК БИК: 043601607 Корсчёт: 30101 810 2 0000 0000607 ИНН: 7707083893 КПП: 645502001