**Правила оказания ветеринарных услуг**

1.       Оказание услуг в центре предоставляется в порядке общей очереди и по предварительной записи, пациенты по записи принимаются в назначенное время, вне очереди принимаются пациенты в критическом состоянии, решение об этом принимает врач.

2.       Записаться на прием можно при посещении центра, по телефону, на сайте kotonay.ru.

3.       Клиент может ознакомиться с ценами на оказываемые услуги и товары при посещении центра и на сайте.

4.       При первом обращении в центр администратор заносит данные клиента и питомца в программу для отражения процесса лечения и информирования клиента о необходимых процедурах. Клиент подписывает согласие на хранение и обработку своих персональных данных.

5.       При опоздании клиента по записи более чем на 15 минут, центр оставляет за собой право перенести прием по причине возможного непредоставления должного качества услуг. Прием будет оказан при отсутствии записи на прием следующего пациента или в порядке живой очереди.

6.       При возникновении необходимости сложного и дорогостоящего лечения на приеме у врача с клиентом подписывается соответствующее соглашение, решение об этом принимает лечащий врач.

7.       При посещении центра собаки должны быть в наморднике и на поводке, кошки и другие мелкие питомцы – в специальных переносках.

8.       Перед началом любых диагностических и лечебных процедур клиент вправе получить полную информацию о планируемых манипуляциях и их стоимости.

9.       Клиент должен предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья питомца и перенесенных заболеваниях, необходимую для постановки качественного диагноза. При наличии предоставить карточку пациента с историей всех манипуляций.

10.   Устное согласие клиента на выполнение питомцу, назначенных врачом, лечебных и диагностических процедур, означает согласие на оплату проведенных процедур в полном объеме в соответствии с прейскурантом центра.

11.    Запрещено использование медикаментов и расходных материалов, принесенных клиентом, за исключением тех препаратов, которые отсутствуют в центре.

12.   Выполнение процедур, назначенных сторонними организациями, осуществляются по решению врача. Оказание услуг по стационарному лечению по направлениям сторонних организаций осуществляется через прием врача.

13.   Посещение питомца, находящегося на стационаре интенсивной терапии, возможно по графику, установленному в центре, в сопровождении врача. Посещение инфекционного стационара запрещено. Получать информацию о состоянии питомца можно по телефону согласно установленному графику в центре, информация не предоставляется третьим лицам.

14.   В случае утери клиентом результатов проводимых диагностических исследований, находящихся на цифровом носителе, повторная выдача производится за дополнительную плату согласно прейскуранту центра.

15.   При поступлении питомца в стационар интенсивной терапии в период с 10:00 до 21:00 стационар оплачивается по полной стоимости дневного стационара (*см. прайс «Стационар интенсивной терапии кошки, собаки… День (препараты и процедуры)…» и т.д.*).При поступлении питомца в стационар интенсивной терапии в период с 21:00 до 10:00 следующего дня стационар оплачивается по полной стоимости ночного стационара (*см. прайс «Стационар интенсивной терапии кошки, собаки… Ночь (препараты и процедуры)…» и т.д.).*

16.   В тех случаях, когда состояние питомца не требует круглосуточного наблюдения в стационаре интенсивной терапии, а назначенные врачом процедуры и манипуляции занимают длительное время, пребывание питомца в центре рассчитывается согласно позиции в прайс-листе «Дневной стационар\*».

16.1.         Дневной стационар проводится только в часы работы дневной смены.

16.2.         Более высокая стоимость дневного стационара обусловлена тем, что в стационаре проводятся утренние и вечерние процедуры.

17.   При оформлении питомца в стационар или проведении хирургических операций клиент вносит 100% предоплату.

18.   Если клиент не оплачивает стационарное лечение в течении 7 дней после назначенного лечащим врачом срока, не является в центр по вызову администрации центра, то право собственности на питомца клиента переходит к центру.

19.   Окончательное решение по лечению и вакцинации питомца принимает клиент на основании информации, полученной от специалистов центра на приеме, и по результатам проведенных анализов (при необходимости).

20.    Центр имеет право отказать в лечении или обследовании питомцу в следующих случаях:

         При наличии любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях;

         При обнаружении противопоказаний или заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;

         При неоплате лечения или наличии задолженности у клиента;

         При предоставлении центру клиентом неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья питомца;

         При неадекватном, агрессивном поведении клиента, питомца, признаках алкогольного, токсического или наркотического опьянения клиента;

         При наличии других оснований, не противоречащих законам РФ;

         При отсутствии терапевтического сотрудничества (терапевтическое сотрудничество – это взаимодействие между владельцем питомца и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании, в интересах здоровья питомца, отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества).

21.   При возникновении спорных вопросов клиент вправе написать у администратора заявление на имя ген. директора с описанием вопроса и указанием своего телефона. В течение трех суток с ним свяжется руководство центра для разрешения возникшего вопроса. Если решение не устроит клиента, он вправе действовать в соответствии с законодательством РФ.

22.   При утрате питомца клиент оплачивает расходы центра по его реанимации и/или кремации, если такие проводились.

23.   Выписка из индивидуальной медицинской карты питомца готовится в течении 7 дней после письменного заявления заказчика на имя гл. врача центра.

24.   Прием клиентов, питомцев и продажи не производятся во время передачи кассовых смен, во время утренней и вечерней передачи смены врачей согласно установленному центром графику.

25.   В случае порчи питомцем имущества, принадлежащего центру или третьим лицам, являющимся клиентами центра, произошедшим в результате нарушения настоящих правил, клиент обязан компенсировать нанесенный ущерб в полном объеме.

26.   В период с 21-00 до 10-00 не предоставляется информация о состоянии стационарных пациентов, их посещение или выписка, информация о результатах исследований, выдача заключений, выписных эпикризов не производятся финансовые расчеты, связанные с возвратом средств.