

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕТИ ВЕТЕРИНАРНЫХ ЦЕНТРОВ «КОТОНАЙ»

- 1 Оказание услуг в ветеринарном центре предоставляется в порядке общей очереди и по предварительной записи, вне очереди принимаются пациенты в критическом состоянии по решению врача.
- 2 Записаться на прием можно при посещении центра, по телефону, на сайте **kotonay.ru**.
- 3 Владелец может ознакомиться с ценами на оказываемые услуги и товары при посещении центра и на сайте.
- 4 При первом обращении в центр администратор заносит данные владельца и питомца в программу, владелец предоставляет документ, удостоверяющий личность: паспорт, водительское удостоверение. Владелец подписывает согласие на хранение и обработку своих персональных данных. Если владелец отказывается предоставить документ или свои данные, услуга оказывается при 100% предоплате.
- 5 При опоздании владельца 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 сложного лечения, врач подписывает с владельцем соглашение на лечение в установленной форме.
- 7 При посещении центра собаки должны быть в наморднике и на поводке, кошки и другие мелкие питомцы в специальных переносках.
- 8 Перед началом диагностических и лечебных процедур владелец вправе получить полную информацию о планируемых манипуляциях и их стоимости.
- 9 Владелец предоставляет полную и достоверную информацию о состоянии здоровья питомца и перенесенных заболеваниях, необходимую для постановки качественного диагноза.
- 10 Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал центра не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала. Персонал центра не обязан участвовать в фиксации животных. В случае если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу провести седацию (медикаментозное обездвиживание). В случае невозможности проведения процедуры седации или при отказе владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного

- 11** Устное согласие владельца на выполнение питомцу, назначенных врачом, лечебных и диагностических процедур, означает согласие на оплату проведенных процедур в полном объеме в соответствии с прейскурантом центра.
- 12** Владелец животного вправе попросить лечащего врача составить приблизительную смету предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение лечения и стоимости.
- 13** Запрещено использование медикаментов и расходных материалов, принесенных владельцем, за исключением тех препаратов, которые отсутствуют в центре.
- 14** Выполнение процедур, назначенных сторонними организациями, осуществляются по решению врача. Оказание услуг по стационарному лечению по направлениям сторонних организаций осуществляется через прием врача.
- 15** Посещение питомца 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.
- 16** При поступлении питомца в стационар интенсивной терапии в период с 10:00 до 21:00 стационар оплачивается по полной стоимости дневного стационара. При поступлении питомца в стационар интенсивной терапии в период с 21:00 до 10:00 следующего дня стационар оплачивается по полной стоимости ночного.
- 17** Если 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 прайсу, дневной стационар.
- 18** При оформлении питомца в стационар, владелец вносит 100% предоплату не менее, чем за сутки с учетом всех манипуляций. Хирургические операции оплачиваются авансовым платежом, который составляет не менее 70% от общей стоимости
- 19** Если владелец не оплачивает стационарное лечение, не выходит на связь в течении 3 дней, то право собственности на питомца владельца переходит к центру.
- 20** Окончательное решение по лечению и вакцинации питомца принимает владелец на основании информации, полученной от специалистов центра на приеме, и по результатам проведенных анализов.

21

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

- При обнаружении противопоказаний или заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;
- При неоплате лечения или наличии задолженности у владельца;
- При предоставлении центру владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья питомца;
- При неадекватном, агрессивном поведении владельца, питомца, признаках алкогольного, токсического или наркотического опьянения владельца;
- При отсутствии терапевтического сотрудничества (терапевтическое сотрудничество, это взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного, отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества)
- Владелец с животными без прививки от бешенства, подобранным с улицы животным,

22

При возникновении спорных вопросов владелец вправе написать у администратора заявление на имя ген. директора с описанием вопроса и указанием своего телефона. В течение 10 календарных дней с ним свяжется руководство центра для разрешения возникшего вопроса.

23

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

24

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

25

В случае порчи питомцем имущества, принадлежащего центру или третьим лицам, владелец обязан компенсировать нанесенный ущерб в полном объеме

26

Прием владельцев, питомцев не производится во время передачи смен, согласно графику установленному в данном центре

27

Эвтаназия в центре проводится исключительно по ветеринарным показаниям. Врач вправе отказать в проведении процедуры. Необходимо помнить, что нарушение принципов гуманности со стороны владельца влечет уголовную ответственность по ст. 245 УК РФ.

28

Возврат денежных средств осуществляется строго с 10.00 до 21.00 администратором центра