ЧУП «Девять Жизней»
220024 г. Минск, пер. Асаналиева, 2-3
р/с № BY74BAPB30122842400100000000
ОАО «Белагропромбанк» код BAPBBY2X
лицензия 02150/2249 УНП 690847107
+375 29 141 09 09

УТВЕРЖДЕНО
приказ директора № 116
от 24.12.2025
А.В. Клянцевич _____

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ В ЧП «ДЕВЯТЬ ЖИЗНЕЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны Частным унитарным предприятием по оказанию услуг «Девять жизней» (далее – Исполнитель, ветеринарная клиника) соответствии с Законом Республики Беларусь № 161-З от 02.07.2010 «О ветеринарной деятельности», Законом № 90-З от 09.01.2002 «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, Публичной офертой на оказание ветеринарных услуг, уставом ЧП «Девять жизней», определяют порядок и условия предоставления возмездных ветеринарных услуг животным физических и юридических лиц (далее – Пациент).

1.2. Настоящие Правила обязательны для работников Исполнителя и Заказчиков, а также иных лиц, обратившихся и находящихся в помещении ветеринарной клиники Исполнителя. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных Законом прав Заказчика, создания наиболее благоприятных возможностей оказания ветеринарных услуг надлежащего объема и качества.

1.3. Заказчики могут ознакомиться с содержанием настоящих Правил в месте расположении Исполнителя по адресу г. Минск, пер.Асаналиева, д.2-3 (далее – Центр) или на его сайте: https://9vet.by/

1.4. Исполнитель оставляет за собой право на внесение изменений в указанные Правила.

1.5. Согласие и присоединение с настоящими Правилами Заказчик подтверждает совершение конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами Исполнителя (акцепт оферты), в соответствии со ст.ст. 405 - 408, 411, 413 Гражданского кодекса Республики Беларусь, присоединении к Публичному договору на оказание ветеринарной услуги.

1.6. Ветеринарными услугами, к которым относятся настоящие Правила, являются:

- диагностические, профилактические, лечебные (терапевтические, хирургические) мероприятия;
- консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней животных и их содержания;

- эвтаназия, кремация;
- иные ветеринарные услуги, в т.ч. проводимые с привлечением сотрудников и оборудования сторонних организаций.

1.7. Ветеринарные услуги оказываются Исполнителем на возмездной основе.

1.8. Прием в Центре осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным Исполнителем.

1.9. Обмен документацией, а также сообщениями между Заказчиком и Исполнителем происходит как лично, так и посредством почтовой и (или) электронной почтовой связи и (или) при использовании общих компьютерных и (или) мобильных программ использующих почтовую телефонию посредством глобальной компьютерной сети Интернет, позволяющую определить отправителя, получателя и текст, а также датирование электронного почтового отправления; любой из указанных способов извещения является надлежащим (далее – Надлежащее извещение).

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. **Режим работы и приоритет приема:**

2.2. Время оказания ветеринарных услуг для каждого пациента (приема, дополнительной диагностики, сложных диагностических и лечебных услуг) не регламентировано, поэтому для тщательного выполнения ветеринарной услуги Заказчик должен располагать достаточным запасом времени.

Юридическое лицо Исполнителя осуществляет свою работу ежедневно круглосуточно, за исключением каждого понедельника месяца.

В каждый понедельник месяца юридическое лицо Исполнителя не осуществляет свою работу с 9:00 до 11:00.

2.2.1. Пациенты принимаются работниками Исполнителя, работающими в соответствии с утвержденным графиком в следующем приоритетном порядке:

1) Пациенты требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим пациентом. При отсутствии в Центре не занятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому пациенту оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач. Степень тяжести состояния пациента оценивается только врачом.

2) Пациенты, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

3) Пациенты, пришедшие по живой очереди (без предварительной записи).

2.2.2. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором ветеринарной клиники.

2.2.3. Закрепление конкретного ветеринарного врача ветеринарной клиники за конкретным пациентом не предусмотрено. Вызов ветеринарных врачей ветеринарной клиники в нерабочее время для оказания помощи пациентам, требующим оказания экстренной помощи, не предусмотрен.

2.2.4. При поступлении пациентов, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях Исполнитель вправе привлечь к выполнению таких процедур любых иных работников ветеринарной клиники, обладающих специальными ветеринарными знаниями, находящимися на смене. Заказчик согласен и даёт на согласие на то, что в этом случае, Исполнитель имеет приостановить приём других Пациентов на необходимое для этого время.

2.3. **Организация приема:**

2.3.1. При опоздании Заказчика на прием более чем на 15 минут от назначенного Исполнителем времени, Заказчик согласен, что Исполнитель вправе назначить прием на другой день, согласованный с Заказчиком, с учетом своего графика и загруженности.

2.3.2. Исполнитель вправе отложить на иное время, дату, срок или отменить лечебное мероприятие, в т.ч. в день проведения манипуляций, в случае обнаружения у Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий, в т.ч. и психосоматического характера животного, его агрессивного поведения, отказа Заказчика от фиксаций Пациента или в иных любых случаях на усмотрение Исполнителя.

2.3.3. В случае отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, Исполнитель вправе назначить другого лечащего врача для проведения лечения.

2.3.4. Посетители ветеринарной клиники обязаны соблюдать устные требования, предъявляемые работниками Исполнителя, и с уважением относиться к окружающим.

2.3.5. Во избежание травмирования животных и окружающих Заказчик обязан соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород – в переносках; мелкие домашние и экзотические животные (в том числе грызуны, птицы, рептилии) – в клетках или контейнерах, Пациент должен иметь чистый внешний вид.

2.3.6. Первичный приём – это первичное обращение к специалисту по причине острого заболевания или обострения хронического заболевания Пациента. Первичный прием включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, физикальный осмотр животного; при возможности, установление предварительного диагноза (симптома комплекса), определение способов и методов лечения, курса процедур, дальнейшего обследования, возможную выдачу рекомендаций.

Повторный приём – это повторное обращение к одному специалисту в течение 1-го месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания (жалобе). Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния животного в ходе лечения, определение (корректировка) тактики дальнейшей диагностики и лечения.

2.3.7. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту цен, утвержденному в Центре.

2.3.8. При посещении ветеринарной клиники по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого

Пациента, с которым обращается Заказчик.

2.4. **Порядок приема:**

2.4.1. Фиксация животного для осмотра врачом производится Заказчиком самостоятельно. Работники Исполнителя не несут ответственности за травмы, ущерб, убытки, вред, полученные Заказчиком от собственного животного, в том числе в результате ненадлежащей, неосмотрительной фиксации. Фиксация животного работниками Исполнителя осуществляется на возмездной (платной) основе и оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту.

2.4.2. Заказчик уведомлен и согласен, что при выборе методов диагностики и лечения ветеринарный врач (работник Исполнителя) руководствуется исключительно интересами Пациента. Постановка диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования, оказываемых на возмездной основе (лабораторных, инструментальных, в т.ч. под седацией (наркозом) и т.д.). Также в лечении могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, могут проводиться необходимые консультации, в ходе которых могут решаться вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в т.ч. с участием третьих лиц (ветеринарных клиник, враче и иных других специалистов, организаций). Заказчик согласен, что Исполнитель может привлекать третьих лиц для оказания услуг Пациенту.

2.4.3. Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма Пациента. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать долгий период времени. До постановки окончательного диагноза Пациентам оказывается симптоматическое лечение. Окончательное решение о проведении либо отказа от проведения диагностических, лечебных и прочих ветеринарных услуг остается за Заказчиком.

2.4.4. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического сопровождения, инвазивных манипуляций, Исполнитель оформляет, а Заказчик подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора на оказание ветеринарных услуг, заключаемого посредством присоединения к условиям Публичной оферты.

2.4.5. Применение общей анестезии необходимо не только во время хирургических вмешательств, но и при некоторых процедурах и исследованиях, проявлении агрессии животного. Перед проведением общей анестезии Заказчик информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ (информированное согласие), подтверждающий согласие Клиента на данную процедуру. Перед проведением анестезии и сложного ветеринарного вмешательства, при необходимости, проводится расширенное обследование (анализы крови, кардиологическое обследование и т.д.). Заказчик вправе отказаться от данных процедур, но он должен осознавать, что отсутствие подобных обследований может негативно отразиться на лечении пациента вплоть до летального исхода, так как именно данные исследования могут показать наличие четких противопоказаний у животного к наркозу

непосредственно перед наркозом. Важно, что данные исследования не говорят о протекании процессов в организме животного во время наркоза и после него.

2.4.6. Если Заказчик отказывается от рекомендованных врачом дополнительных методов исследований (анализы крови, УЗИ, ЭКГ, рентген и т.д.), что необходимо для уточнения или постановки диагноза, его отказ заносится в карточку пациента. Риск, связанный с ухудшением здоровья Пациента, качества оказанной услуги, гибели, несоответствие ожидаемому результату и иные, Заказчик принимает на себя.

2.4.7. Заказчик не вправе предъявлять Исполнителю претензии, связанные с ходом, качеством оказанных услуг в случае нарушения Заказчиком положений настоящий Правил, отказа или ненадлежащей фиксации Пациента, отказа от лечения в целом или на отдельных этапах.

2.4.8. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими пациентами ветеринарных врачей Исполнитель вправе расторгнуть заключенный с Заказчиком договор в одностороннем порядке путём направления Надлежащего извещения.

2.4.9. В случае гибели, согласие Заказчика на проведение патологоанатомического исследования или отказ от такого исследования оформляются в письменном виде.

2.5. **Эвтаназия и кремация.**

2.5.1. Эвтаназия и кремация проводятся только по медицинским показаниям и после прямой просьбы Заказчика, что обусловлено нравственными принципами ветеринарного врача.

2.5.2. Исполнитель вправе отказать в одностороннем порядке проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет вызывать сомнения.

2.5.3. Перед эвтаназией Заказчик обязан подписать Заявку на эвтаназию.

2.5.4. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Заказчиком), которая оплачивается согласно Прейскуранту.

2.5.5. В случае невостребованности тела животного Заказчиком в течении 7-и дней с момента проведения эвтаназии или смерти пациента по другим причинам, Исполнитель имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Заказчиком на возмездной основе.

2.6. **Порядок оказания услуг в условиях стационарного размещения:**

2.6.1. Стационарное размещение – это размещение животного в условиях специализированного помещения ветеринарной клиники ЧП «Девять жизней» для реанимации и интенсивной терапии, проведения манипуляций и процедур по назначению врача, в том числе и назначений иных ветеринарных центров, дополнительной диагностики и динамического наблюдения, предхирургического и постхирургического сопровождения, выполнения манипуляций, которые врач сочтёт наиболее приемлемыми и необходимыми.

2.6.2. При поступлении животного на стационарное размещение Заказчик обязан подписать Информированное добровольное согласие на стационарное лечение.

2.6.3. Время работы отделения реанимации и интенсивной терапии (стационарное лечение) и инфекционного стационара: ежедневно без обеда и выходных.

2.6.4. Все поступившие на стационарное лечение животные делятся на 4 категории.

1 - категория: стабильные пациенты. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения по назначению лечащего врача, динамическое наблюдение за состоянием каждые 12 часов.

2 – категория: пациенты в состоянии средней тяжести. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения врача Центра, динамическое наблюдение за состоянием каждые 6-12 часов.

3 – категория: пациенты в тяжелом состоянии, нуждающиеся в постоянном наблюдении и коррекции лечения. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения по назначению лечащего врача, динамическое наблюдение за состоянием каждые 4-6 часов.

4 – категория: пациенты в критическом состоянии, требующие непрерывного контроля состояния.

Принадлежность к той или иной категории определяется работниками Исполнителя. Категория стационарного лечения может быть изменена в зависимости от текущего состояния.

2.6.5. При подозрении или подтверждении вирусной инфекции животное переводится в инфекционное отделение клиники (инфекционный стационар).

2.6.6. Животное, поступающее на стационарное лечение, должно быть снабжено необходимым: ошейник или шлейка по размеру, намордник по размеру, крепкий поводок.

2.6.7. Посещение животных в стационаре разрешается только по согласованию с Исполнителем в период времени с 11:00 до 21:00.

2.6.8. Оказание услуг в условиях стационара возможно с использованием расходных материалов, предоставленных Заказчиком. При этом, материалы предоставляются в соответствии с назначениями Исполнителя. Отчёт об израсходованных материалах и их остатке Заказчик может получить устно у Исполнителя ежедневно с 11:00 до 20:00.

2.7. Медицинская документация:

2.7.1. Результаты (дубликаты) анализов крови, УЗИ, рентген и т.д. хранятся у Исполнителя. При необходимости и согласованию с Исполнителем Заказчику предоставляется возможность получить на руки дубликаты анализов, УЗИ, рентген и т.д. Рекомендации и назначения, результаты исследований могут быть направлены Заказчику по его просьбе Надлежащим извещением, при этом подпись и печать врача на таких документах будут отсутствовать.

2.7.2. Заказчик согласен, что карточка пациента является внутренней документацией организации Исполнителя и не выдается Заказчику на руки.

2.7.3. Рентгенограммы, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки Заказчику в день выполнения конкретной ветеринарной услуги по устному требованию Заказчика. Выписки и первичная документация по ранее проведенным ветеринарным услугам выдается Заказчику

по предварительному письменному запросу Заказчика в течение 15-ти дней с момента получения запроса.

2.7.4. Выписка из истории болезни выдается по письменному запросу Заказчика в течение 15-ти рабочих дней с момента получения запроса.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. **Исполнитель обязан:**

3.1.1. Проинформировать Заказчика о режиме работы Центра, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг из документов, размещенных в свободном доступе у администраторов (в печатном виде) и интернете (сайт), возможности оказания конкретной ветеринарной услуги по записи или живой очереди – по телефону и личном общении.

3.1.2. Предоставить Заказчику информацию о состоянии пациента, о сути заболевания, прогнозе, методах, предположительно о сроках диагностики и лечения, в т.ч. и альтернативных методах лечения, рисках и возможных (частых или общих) осложнениях.

3.1.3. При оказании ветеринарных услуг не допускать жестокого обращения с животными и пациентами.

3.1.4. Предупредить Заказчика о непригодности или недоброкачественности переданного расходного материала, в случае оказании услуг в условиях стационара с использованием материалов Заказчика путём направления Надлежащего извещения.

3.2. **Заказчик обязан:**

3.2.1. Осознавая, что ветеринарная клиника является местом повышенной психологической нагрузки, корректно и уважительно общаться с сотрудниками и посетителями Центра.

3.2.2. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать Исполнителя 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, фиксации и дальнейшего лечения животного. Заказчик осознает и соглашается, что риск неисполнения настоящей обязанности, в результате которого Исполнителем допущены ошибки в лечении, причинен вред пациенту или иное ухудшение состояния здоровья пациента, Заказчик несёт самостоятельно.

3.2.3. Подготовить пациента перед операцией или диагностической процедурой, сдачей лабораторных анализов в соответствии с рекомендациями работников Исполнителя. Для оказания ветеринарной услуги Заказчик обязан предоставить чистое животное.

3.2.4. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур, диагностических исследований, своевременно информировать работников Исполнителя о любых изменениях самочувствия

пациента и о его состоянии при выполнении назначений (введении препаратов).

3.2.5. Оказывать содействие в обеспечении безопасности работников Исполнителя, посетителей и Пациентов клиники путем контролирования, удерживания, фиксирования своего животного, соблюдая все рекомендации работников Исполнителя.

4. СТОИМОСТЬ ОКАЗАННЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

4.1. Стоимость ветеринарных услуг определяется в соответствии с Прейскурантом, утвержденным Исполнителем. Стоимость ветеринарных услуг включает стоимость ветеринарной услуги и стоимость расходных материалов и медикаментов, использованных при выполнении данной услуги. Окончательная стоимость ветеринарных услуг определяется за оказанные ветеринарные услуги (комплекс ветеринарных услуг), израсходованные материалы, лекарства, препараты.

Администратор не имеет возможности информировать Заказчика о точной окончательной стоимости услуг до момента окончания оказания такой услуги. Администратор имеет возможность проинформировать о стоимости конкретной ветеринарной услуги, но не комплекса услуг с учетом израсходованных материалов. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур, в т.ч. реанимационных, Исполнитель, по требованию Заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие ветеринарные услуги могут иметь непрогнозируемое течение и последствия (*к примеру, наркоз, который привел к реанимационным действиям; острый аллергический процесс, который привел к необходимости оказания дополнительной помощи и т.д.*), что может повлечь за собой изменение тактики лечения и, соответственно, стоимости услуг Исполнителя.

4.2. Стоимость хирургического, сложного диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может изменяться в зависимости от объема выполненных услуг из-за изменения состояния пациента и коррекции назначений, о чем работники Исполнителя информируют Заказчика устно или Надлежащим извещением и согласуют с ним дальнейший план действий перед проведением вышеуказанных манипуляций.

4.3. Заказчик может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за оказанные ветеринарные услуги, а также за израсходованные препараты и материалы не производится.

4.4. Заказчик может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее уплаченные за данную услугу денежные средства, за вычетом затрат Исполнителя, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. **Ответственность Исполнителя:**

5.1.1. Исполнитель несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, согласно законодательству Республики Беларусь.

5.1.2. Исполнитель не несет ответственности за достижение или недостижение желаемых результатов, ожидаемого результата Заказчиком от лечения и проведения процедур. поскольку такой результат зависит от биологических особенностей пациента, индивидуальной реакции организма, соблюдения Заказчиком рекомендаций, порядка приёма лекарств, посещения процедур, заботливого и внимательного отношения, предотвращения условий получения пациентом травм и иных обстоятельств.

В своей работе врачи Центра ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов. Оказать полную помощь в организации лечения, ухода, контроля и кормления вне помещений Центра работники Исполнителя не могут. Сами животные могут своим поведением причинять себе вред, ухудшающий процесс лечения (невозможность введения препаратов, прыгает, когда это запрещено и т.д.) или требующий дополнительного лечения, полного изменения плана лечения (сгрыз швы, поломал конструкцию и т.д.), так же невозможно с полной уверенностью знать реакцию организма на предложенное лечение из-за индивидуальных особенностей самого (конкретного) организма.

5.1.3. Исполнитель не несёт ответственность за качество лечения и достижения желаемого результата в случае несоблюдения Заказчиком рекомендаций врача, а также совершения Заказчиком действий, противоречащих назначению (изменение рациона, нагрузок, применение иных препаратов).

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

5.2. **Ответственность Заказчика:**

5.2.1. В случае отказа от лечения Заказчик принимает на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

5.2.2. Заказчик должен оплатить оказанные Центром услуги, использованные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

5.2.3. Возместить ущерб, причиненный пациентом или Заказчиком имуществу Исполнителя, имуществу его работников и посетителей, а также их здоровью.

5.2.4. В случае неявки Заказчика в дату окончания срока нахождения животного в стационаре или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и невыхода Заказчика на связь по контактам, указанным в медицинской документации или Информированном согласии, в течение 3-ех дней, данные действия расцениваются Исполнителем как отказ от права собственности на животное. В этом случае Исполнитель вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в т.ч. передать в приют либо распорядиться иным способом. Расходы на дополнительное содержание и лечение животного взыскиваются с Заказчика.

6. ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

Исполнитель имеет право отказать в приеме:

6.1. При отсутствии вакцинации животного от бешенства.

6.2. При наличии выраженной агрессии со стороны животного и вероятности причинения травмы работнику Исполнителя, в случае отказа от седации и фиксации животного.

6.3. При невозможности фиксации агрессивного или испуганного животного самим Заказчиком и отказе Заказчика от проведения седации в целях успокоения животного для возможности проведения дальнейших диагностических и лечебных ветеринарных манипуляций.

6.4. При отказе от заключения/присоединения к Публичному договору на оказание возмездных ветеринарных услуг или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезии (седации), стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу Центра.

6.5. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

6.6. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить перед началом оказания очередной ветеринарной услуге.

6.7. При нахождении Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к работникам Исполнителя и другим посетителям; нарушении общественного порядка.

6.8. Если Заказчиком является лицо, не достигшее 14 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

6.9. При предоставлении Центру Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного.

6.10. При невозможности установить с Заказчиком терапевтического сотрудничества (невыполнение Заказчиком рекомендаций работников Исполнителя, отказ от необходимых процедур, сокрытие информации о состоянии, поведении, условиях жизни пациента).

6.11. В случае отсутствия в штате Исполнителя квалифицированного специалиста для оказания согласованных с Заказчиком услуг или отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида услуги.

6.12. При противоречии запрашиваемого вида ветеринарной услуги нравственным принципам врача.

6.13. При отказе Заказчика от обработки его персональных данных Исполнителем, непредоставлении согласия на обработку таких данных или направления отзыва своего согласия на обработку персональных данных.

6.14. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения разногласий между работником Исполнителя и Заказчиком по вопросу оказания ветеринарных услуг, разногласия рассматриваются руководством Исполнителя (директором или его заместителем).

7.2. В случае не устранения разногласий по спорам, в т.ч. связанным с оценкой качества оказания ветеринарных услуг, по заявлению Заказчика сотрудниками Исполнителя проводится проверка качества оказанных услуг.

7.3. В случае гибели животного, находившегося под наблюдением Исполнителя, Исполнителем по заявлению Заказчика может проводиться патологоанатомическое исследования животного.

Патологоанатомическое исследование проводится в целях выяснения характера патологических изменений в органах и тканях животного и (или) установления причины смерти.

При принятии решения о проведении патологоанатомического исследования в иной организации, Заказчик обязан проинформировать об этом Исполнителя не позднее чем за сутки до проведения соответствующего исследования посредством Надлежащего извещения для участия представителя Исполнителя в исследовании.

В случае если патологоанатомическое исследование проводится в Центре Исполнителя, Заказчик имеет право направить для участия иного независимого ветеринарного специалиста, не являющегося работником Исполнителя для участия в исследовании, не вмешиваясь и не создавая препятствий для деятельности Исполнителя.

7.4. Стороны договорились об обязательном досудебном урегулировании возникающих разногласий и споров путем предъявления подписанной письменной претензии стороне, допустившей нарушение обязательства по настоящему договору. Получатель претензии в течение 30 календарных дней со дня ее получения письменно уведомляет Сторону, заявившую претензию о результатах ее рассмотрения.

7.5.В случае не достижения согласия путем переговоров все споры, разногласия или требования, которые могут возникнуть из настоящего договора или в связи с ним, в т.ч. связанные с его изменением, расторжением, исполнением, недействительностью или толкованием, подлежат рассмотрению в постоянно действующем третейском суде при общественном объединении «Минский столичный союз предпринимателей и работодателей» (г. Минск, ул. Серафимовича, д. 11, ком. 104, тел. +375172982438) в соответствии с его регламентом арбитром единолично.