

Стандартные условия оказания ветеринарных услуг

Ветеринарная клиника «Шунн у Катун» · ООО «Ветмир»

Редакция от 8 октября 2026 года

1 Общие положения

1.1. Настоящие Стандартные условия оказания ветеринарных услуг (далее — Условия) регулируют отношения между ООО «Ветмир», осуществляющим деятельность ветеринарной клиники «Шунн у Катун» (далее — Клиника), и заказчиком услуг (далее — Заказчик). Условия являются неотъемлемой частью договора с Заказчиком, содержащего ссылку на них, и применяются вместе с рамочным договором, соглашением на приём и отдельными соглашениями об оказании конкретных услуг.

1.2. До подписания документов Заказчику предоставляется возможность ознакомиться с Условиями: они размещаются на сайте Клиники и в печатном виде на стойке администратора на русском, армянском и английском языках. Ссылка на Условия включается в рамочный договор и документы Клиники, которые Заказчик подписывает на бумаге или получает для подписания электронно. По просьбе Заказчика сотрудники разъясняют положения Условий до заключения договора.

1.3. При первом обращении заключается рамочный договор и оформляется соглашение на приём. При каждом последующем посещении, в том числе повторном приёме, Заказчик подписывает отдельное соглашение на приём, подтверждающее ознакомление и согласие с Условиями, действующими на дату его подписания. Дата подписания позволяет определить применимую редакцию; указание её отдельного номера в каждом соглашении не требуется. Для дистанционной консультации соглашение оформляется согласованным электронным способом с соблюдением требований к форме договора.

1.4. Объём конкретной услуги, её стоимость, сроки, особенности вмешательства и специальные согласия определяются соответствующим соглашением и согласованиями сторон, зафиксированными по правилам настоящих Условий. Индивидуально согласованное положение имеет приоритет перед общим положением Условий в той части, в которой они регулируют один и тот же вопрос и не противоречат обязательным нормам закона.

1.5. Отношения сторон регулируются законодательством Республики Армения. Ни одна оговорка Условий не отменяет обязательные требования к качеству и безопасности услуг, права потребителя, правила защиты персональных данных и иные права и обязанности, которые нельзя исключить соглашением. Недействительность отдельного положения не влечёт недействительности остальных положений, если договор может исполняться без него.

1.6. Стороны используют понятный Заказчику язык общения. При возникновении вопроса о значении положения или медицинской рекомендации Заказчик может получить разъяснение. Подписание документа само по себе не заменяет предусмотренное законом информирование и согласование конкретного вмешательства.

2 Участники и основные понятия

2.1. Заказчик — лицо, заключившее договор с Клиникой и принявшее обязанность оплатить услуги. По общему правилу Заказчиком выступает лицо, сопровождающее животное. Если договор заключается от имени другого физического или юридического лица, основание представительства и лицо, обязанное оплатить услуги, согласовываются и отражаются в документах до оказания услуг.

2.2. Собственник животного и его законный владелец могут не совпадать с Заказчиком. Заключение договора, оплата услуг, сопровождение животного или отсутствие у него микрочипа сами по себе не подтверждают право собственности и не предоставляют полномочий на любые действия с животным.

2.3. При обращении Заказчик сообщает, является ли он собственником, законным владельцем либо представителем такого лица, и подтверждает наличие необходимых полномочий на заказ услуг. По общему правилу Клиника принимает это заявление, если не располагает сведениями, вызывающими обоснованные сомнения. При достоверной информации о другом собственнике или владельце Клиника связывается с ним для проверки полномочий и согласования дальнейших действий. При споре о принадлежности животного Клиника вправе запросить документы и отложить необратимые и иные неэкстренные вмешательства до выяснения полномочий.

2.4. При обращении с найденным животным Клиника проверяет наличие микрочипа и учитывает доступные сведения об идентификации. При отсутствии чипа сопровождающее лицо оформляется как Заказчик; принадлежность животного указывается с его слов либо отмечается как неизвестная. Обнаружение животного не освобождает нашедшее его лицо от предусмотренных законом обязанностей по уведомлению и поиску владельца. Клиника не разрешает споры о праве собственности.

2.5. Пациент — животное, в отношении которого оказываются услуги. Медицинская карта — совокупность записей о пациенте, анамнезе, обследованиях, назначениях, вмешательствах, согласованиях и отказах, которую Клиника ведёт, в том числе в электронной системе учёта.

2.6. Рамочный договор определяет общие условия отношений. Соглашение на приём оформляет конкретное обращение. Отдельное соглашение или информированное согласие устанавливает условия определённой процедуры, в частности операции, анестезии, эвтаназии или стационарного размещения. Настоящие Условия не заменяют такие документы в случаях, когда они необходимы.

2.7. Экстренная помощь — действия при состоянии, требующем безотлагательного вмешательства для сохранения жизни или здоровья животного либо предупреждения существенного ухудшения. Срочность и медицинские показания оценивает ветеринарный врач. Обращение через сайт, телефон или мессенджер само по себе не означает, что помощь уже организована или врач будет доступен немедленно.

2.8. Если в Условиях прямо указаны рабочие дни, срок исчисляется по рабочим дням с учётом установленных законодательством Республики Армения выходных и праздничных дней. В остальных случаях дни являются календарными. Начало и окончание сроков определяются применимыми правилами закона; режим работы Клиники не сокращает обязательные сроки исполнения её обязанностей.

3 Услуги и пределы их доступности

3.1. При наличии специалистов, оборудования, необходимых условий и медицинских показаний Клиника может оказывать консультационные, диагностические, лечебные, профилактические, хирургические, стационарные и дополнительные услуги. Перечень в настоящем разделе описывает возможные направления работы и не означает постоянной доступности каждой услуги. Возможность, объём, срок и стоимость конкретной услуги подтверждаются при её согласовании.

3.2. Консультации включают первичный и повторный осмотр, оценку состояния, обсуждение результатов исследований, рекомендации по лечению, профилактике, питанию и уходу. Повторный приём является самостоятельной услугой; его стоимость либо безвозмездность согласовывается отдельно.

3.3. Дистанционные консультации проводятся только для Заказчиков и пациентов, ранее обращавшихся в Клинику очно. Они могут касаться продолжения лечения и новых жалоб у знакомого пациента. Объём выводов зависит от предоставленных сведений и возможности оценить состояние дистанционно. Врач вправе ограничиться рекомендациями до очного осмотра, назначить обследование или рекомендовать безотлагательное обращение за очной помощью. Дистанционная консультация не обеспечивает непрерывного наблюдения и не гарантирует возможность установить диагноз без осмотра.

3.4. Диагностика может включать исследования крови и мочи, копрологические, цитологические, микробиологические и иные лабораторные исследования, ультразвуковое исследование и рентгенографию. Лабораторные исследования выполняются сторонней лабораторией; рентгенография проводится вне Клиники. Остальные согласованные услуги оказываются в Клинике, за исключением дистанционных консультаций, согласованных выездов и случаев отдельно согласованного направления к другому исполнителю.

3.5. При лабораторном исследовании Заказчик оплачивает Клинике согласованные исследование и отправку материала. Клиника получает образцы, организует их передачу лаборатории, получает результаты и передаёт их Заказчику. Привлечение лаборатории не исключает ответственность Клиники за собственные действия и за привлечённого исполнителя в объёме, установленном законом. Заказчику по запросу сообщаются сведения об исполнителе исследования.

3.6. Рентгенография организуется одним из двух способов, который сообщается Заказчику до заказа: Клиника принимает заказ и оплату, привлекая стороннего исполнителя, либо выдаёт направление, а Заказчик самостоятельно заключает договор и рассчитывается с другой организацией. Во втором случае за рентгенографию отвечает её самостоятельный исполнитель; Клиника отвечает за собственные рекомендации и последующую интерпретацию в пределах принятых обязательств. Само упоминание другой организации не означает принятия Клиникой всех её обязательств.

3.7. Лечебные услуги могут включать медикаментозную терапию, инъекции, инфузии, обработку ран, физиотерапию и наблюдение за результатами лечения. Метод, препарат, дозировка и последовательность мероприятий определяются врачом по показаниям с соблюдением законодательства. Существенные особенности и риски выбранного метода разъясняются Заказчику до его согласования.

3.8. Профилактические услуги могут включать вакцинацию, дегельминтизацию, обработку от эктопаразитов и профилактические осмотры. Профилактика снижает определённые риски, но не означает абсолютной защиты от заболевания; необходимость повторных мероприятий и ограничения разъясняются врачом.

3.9. Хирургическая помощь, анестезия и стационарное размещение осуществляются по медицинским показаниям и после согласования специальных условий. При отсутствии необходимых возможностей Клиника вправе рекомендовать обращение в другую организацию. Принятые обязательства по уже согласованной услуге изменяются с соблюдением договора и закона.

3.10. Паллиативная помощь направлена на облегчение боли и иных тягостных симптомов, поддержание качества жизни и уход. Разъяснения и эмоциональная поддержка Заказчика оказываются ветеринарным персоналом в пределах его компетенции и не являются самостоятельной психологической или психотерапевтической услугой.

3.11. При наличии возможности Клиника также может оказывать услуги груминга, гигиенического ухода, обработки когтей и иные дополнительные услуги. Они согласовываются индивидуально с учётом состояния и поведения животного. Выезд на дом возможен только по индивидуальной договорённости при наличии возможности; заранее согласовываются адрес, время, состав услуг и стоимость выезда.

3.12. Эвтаназия проводится исключительно при установленных ветеринарным врачом медицинских показаниях, допускаемых законом, с соблюдением обязательной процедуры и после оформления отдельного письменного согласия лица, имеющего соответствующие полномочия, кроме прямо предусмотренных законом случаев. Это правило распространяется и на найденных животных. Отсутствие владельца, задолженность, нежелание забирать животное или оплачивать его содержание сами по себе не являются основанием для эвтаназии.

4 Запись и порядок оказания помощи

4.1. Приём осуществляется по предварительной записи и в порядке обращения без записи. Приоритет отдаётся пациентам по записи; врач вправе изменить очередность по медицинской срочности. Запись считается подтверждённой после согласования Клиникой даты, времени и вида приёма. Направленная заявка без подтверждения записью не является.

4.2. Предварительная запись не гарантирует начала приёма точно в назначенную минуту. Возможны задержки из-за экстренной помощи, продолжительности предыдущего приёма и изменений расписания. Клиника сообщает о выявленной существенной задержке и предлагает доступные варианты ожидания или переноса. Это положение не исключает ответственность за нарушение согласованных сроков в случаях, установленных законом.

4.3. Заказчик своевременно прибывает на приём и предупреждает о задержке, отмене или переносе. При опоздании возможность приёма определяется с учётом состояния пациента, оставшегося времени и последующей записи. Само опоздание не влечёт автоматического начисления платы за неявку.

4.4. Помощь оказывается в часы работы Клиники. Вне этих часов дежурного ветеринарного врача в Клинике нет. Приём вне рабочего времени возможен только по индивидуальной предварительно подтверждённой договорённости при наличии возможности. Клиника не принимает на себя обязательство круглосуточно отвечать на сообщения или направлять врача по каждому обращению.

4.5. При поступлении животного врач собирает анамнез, проводит необходимую оценку и предлагает план действий. Анамнез вносится в медицинскую карту со слов Заказчика с указанием значимых уточнений. Клиника вправе использовать предоставленные сведения и документы, оценивая их вместе с результатами осмотра; при противоречиях могут потребоваться дополнительные исследования.

4.6. Перед вмешательством Заказчику в доступной форме объясняются его цель, существенные риски, разумно доступные альтернативы, последствия отказа, ожидаемые расходы и ограничения прогноза. План может уточняться по мере получения новых данных. Дополнительные платные услуги и существенное изменение ранее согласованного плана требуют согласования, кроме случаев, когда закон допускает действия без такого согласия.

4.7. На обычном приёме конкретные процедуры, исследования и их стоимость могут согласовываться устно. В медицинской карте отражаются существенные решения; для подтверждения согласования могут использоваться записи разговора и переписка. Для операций, эвтаназии, стационарного размещения и иных случаев, предусмотренных законом или согласованной формой услуги, оформляется отдельный письменный документ. Наличие общей подписи под Условиями не означает согласия на любые будущие вмешательства и расходы.

4.8. Если Заказчик отсутствует, дополнительные действия согласовываются по телефону и/или в переписке с использованием предоставленных им контактов. В карте фиксируются предмет согласования, решение, время и способ связи. При необходимости Клиника проверяет личность собеседника или его полномочия. Специальные пределы допустимых действий и расходов могут устанавливаться отдельным соглашением, в том числе на стационарное размещение.

4.9. Если связаться с Заказчиком не удалось, Клиника действует в пределах ранее полученных согласований. При угрозе жизни или существенного ухудшения врач оценивает необходимость безотлагательных мер; выход за пределы согласования допускается только при наличии предусмотренного законом основания. Состояние пациента, попытки связи, медицинское обоснование и выполненные действия документируются. Невозможность связи сама по себе не означает неограниченного согласия Заказчика на вмешательства и расходы.

4.10. Стационарное размещение может предусматривать: постоянное присутствие другого сотрудника Клиники, в том числе медицинской сестры или медицинского брата, без круглосуточного присутствия ветеринарного врача; либо размещение по типу передержки без непрерывного наблюдения, с почасовыми посещениями и проверками. Допустимый по состоянию пациента вариант определяет врач. Фактический режим, состав наблюдения и цена сообщаются Заказчику и закрепляются в отдельном соглашении до размещения.

4.11. Во втором режиме между проверками сотрудник может отсутствовать рядом с пациентом; ухудшение состояния может быть обнаружено при очередной проверке. Такой

режим допускается только при его медицинской приемлемости. Если необходимый уровень наблюдения Клиника обеспечить не может, врач сообщает об этом и рекомендует организацию, располагающую соответствующими возможностями. При ухудшении состояния вне часов присутствия врача помощь организуется индивидуально по возможности; круглосуточное прибытие врача не гарантируется.

4.12. Фиксацию животного выполняет персонал либо сопровождающее лицо по указанию сотрудника с учётом безопасности. Врач определяет допустимость способа фиксации и необходимость дополнительных мер. Заказчик вправе сообщить о невозможности безопасно участвовать в фиксации. Клиника не поручает Заказчику действия, создающие очевидную несоразмерную опасность; распределение ответственности за причинённый вред определяется законом и обстоятельствами происшествия.

4.13. Результат приёма, назначения и существенные рекомендации выдаются сразу после приёма. При бесплатном или повторном обращении допустимы устные разъяснения, однако назначения, изменения лечения и существенные предупреждения также фиксируются в карте и предоставляются Заказчику письменно на бумаге либо, по его желанию, электронно.

4.14. Результаты лабораторных исследований предоставляются в течение 2–3 рабочих дней от взятия образца; заключение по УЗИ — в течение 2 рабочих дней после исследования. При выявлении обстоятельств, препятствующих соблюдению срока, Клиника сообщает причину, известные последствия и предлагаемое решение. Уведомление о задержке само по себе не изменяет согласованный срок и не отменяет предусмотренные законом права Заказчика.

4.15. Иные выписки, копии и дополнительные медицинские документы по отдельному запросу предоставляются в течение 10 рабочих дней с получения запроса, позволяющего определить запрашиваемые сведения и правомочие заявителя. Клиника вправе провести необходимую проверку личности и полномочий без необоснованного затягивания. Если закон устанавливает более короткий срок, применяется этот срок; в частности, запрос субъекта о доступе к его персональным данным рассматривается в пределах установленного законом пятидневного срока.

4.16. Документы выдаются на бумаге, а по желанию Заказчика — электронно по согласованному контакту. Оригиналы внутренней документации сохраняются у Клиники, если законом не предусмотрено иное; Заказчику предоставляются относящиеся к его обращению сведения и копии с защитой данных других лиц. Выдача документов, положенных по закону, не ставится в зависимость от отказа от претензий или погашения задолженности.

5 Права и обязанности сторон

5.1. Клиника оказывает согласованные услуги с надлежащей профессиональной заботливостью, соблюдает требования закона, ведёт медицинскую документацию и сообщает существенную информацию о состоянии пациента, выбранных действиях и известных рисках. Заказчик вправе задавать вопросы, получать предусмотренные законом сведения и документы, соглашаться на предложенный план либо отказываться от него.

5.2. Заказчик сообщает достоверные известные ему сведения о животном: заболеваниях, предыдущем лечении, лекарствах и дозировках, аллергических реакциях, прививках,

недавних вмешательствах, контактах с инфекциями и особенностях поведения. Он предоставляет имеющиеся существенные документы и сообщает об изменениях в состоянии. Обязанность касается сведений, которыми Заказчик располагает или о которых ему стало известно, и не является гарантией отсутствия скрытых заболеваний.

5.3. Заказчик обеспечивает доставку животного, соблюдает согласованные правила подготовки к исследованиям и вмешательствам, выполняет принятые рекомендации по лечению и уходу, приходит на рекомендованный контроль либо сообщает об отказе. Самостоятельное изменение схемы лечения и одновременные назначения других специалистов следует своевременно сообщать врачу. При ухудшении состояния Заказчик обращается за помощью с учётом разъяснённой срочности.

5.4. Заказчик поддерживает актуальность контактных данных, обеспечивает возможность связи по согласованным каналам и своевременно оплачивает услуги. Для значимых сообщений Клиника учитывает доступные подтверждения отправки и получения. Факт отправки на указанный контакт не создаёт неопровержимого предположения о согласии на новые услуги или фактическом прочтении любого сообщения.

5.5. В Клинике соблюдаются правила безопасности и обращения с животными: используются соответствующие виду и состоянию животного переноска, поводок и при необходимости иные средства безопасного контроля. Заказчик заранее предупреждает об агрессии, укусах, побегах и возможной инфекции, выполняет разумные указания персонала и не допускает угроз, оскорблений, насилия и повреждения имущества.

5.6. Клиника вправе отказать в конкретном небезопасном или не показанном вмешательстве, предложить перенос, иной метод или направление, если отсутствуют необходимые специалисты, оборудование или условия; поведение животного или сопровождающего создаёт опасность; Заказчик отказывается от обязательной подготовки, необходимого обследования или предусмотренного согласования. Задолженность и нарушение правил общения могут быть основанием для решения о дальнейшем плановом обслуживании с соблюдением закона.

5.7. Решение об отказе в дальнейшем обслуживании или прекращении уже принятого обязательства принимается с учётом характера нарушения, состояния пациента и обязательных ограничений закона, включая последствия отказа исполнителя от договора. Оно не заменяется самовольным прекращением необходимых действий в опасный для пациента момент. При непосредственной угрозе персоналу Клиника вправе принять меры безопасности и обратиться в уполномоченный орган. Причина и существенные обстоятельства фиксируются.

5.8. Если необходима экстренная помощь, но Заказчик не может внести оплату, возможность, объём и порядок оказания помощи определяются индивидуально по согласованию с руководителем с учётом состояния пациента и возможностей Клиники. Это положение не устанавливает общего обязательства бесплатного лечения и не отменяет обязанности, прямо предусмотренные законом.

5.9. Полный или частичный отказ от предложенной диагностики, лечения, госпитализации или направления фиксируется в медицинской карте с указанием предложенного действия, объяснённых последствий и решения Заказчика. Частичный отказ может быть зафиксирован только в карте с использованием доступных подтверждений разговора. Клиника вправе

предложить отдельное письменное оформление отказа, в том числе при отказе от лечения опасного инфекционного заболевания. Отсутствие подписи под отдельным отказом не разрешает выполнять несогласованную процедуру и не лишает стороны возможности доказывать фактические обстоятельства.

5.10. Отказ от исследования или лечения ограничивает доступный объём информации и помощи; врач разъясняет связанные с этим ограничения диагноза и прогноза. Отказ не освобождает Клинику от ответственности за собственные нарушения, но учитывается при оценке причин и последствий ухудшения состояния.

5.11. При подозрении на заболевание, опасное для людей или животных, Клиника вправе и в установленных случаях обязана применять предусмотренные законом противоэпидемические меры, предоставлять сведения уполномоченному органу и выполнять законные предписания. Отказ Заказчика от лечения не препятствует обязательному уведомлению. Состав передаваемой информации ограничивается предусмотренной законом необходимостью.

5.12. При оставлении животного вещи и принадлежности принимаются по согласованию с сотрудником. Передача фиксируется посредством имеющейся видео- и аудиозаписи; составление отдельной описи не является обязательным. Заказчик сообщает об особых свойствах передаваемых предметов. Обстоятельства передачи и сохранности могут подтверждаться всеми допустимыми доказательствами; отсутствие описи или записи не исключает ответственность за фактически принятые вещи.

5.13. Заказчик забирает животное после завершения согласованного размещения или сообщения о готовности к выписке в согласованное время. При невозможности забрать его необходимо заранее согласовать дальнейшее размещение. До фактической передачи животного Клиника обеспечивает уход в пределах необходимого и доступного режима; необходимость более высокого уровня помощи обсуждается отдельно.

5.14. При нарушении срока получения животного Клиника связывается с Заказчиком, сообщает о необходимости забрать его, начисляемых расходах и устанавливает разумный срок с учётом обстоятельств. Дополнительное содержание и необходимый уход оплачиваются по ранее доведённому до сведения Заказчика тарифу; новые платные вмешательства согласовываются по общим правилам. Начисления отражаются в учётной системе и могут быть разъяснены Заказчику.

5.15. Если Заказчик не забирает животное или уклоняется от связи, Клиника вправе обратиться в уполномоченный орган и поставить вопрос о передаче животного. Фактическая передача производится только при наличии законного основания, соблюдении применимой процедуры и документировании принимающей стороны и даты передачи. Само истечение срока, долг или обращение Клиники не прекращают право собственности и не обязывают орган принять животное. До законной передачи сохраняются обязанности по необходимому уходу; вопрос об оплате понесённых расходов разрешается по договору и закону.

6 Стоимость и расчёты

6.1. Стоимость определяется действующим прайс-листом и индивидуально согласованными условиями конкретной услуги. До согласования услуги Заказчику сообщаются её цена либо понятный способ расчёта, отдельно оплачиваемые материалы, доставка и иные необходимые составляющие. По запросу любой стороны составляется смета в предусмотренном законом порядке; оговаривается, является ли она твёрдой или приблизительной.

6.2. Обычный приём оплачивается после оказания помощи. Для операций, стационарного размещения и исследований предусмотрена предоплата, размер и срок которой определяются индивидуально до заказа услуги. Невнесение согласованной предоплаты может повлечь перенос плановой услуги с соблюдением закона; порядок решения экстренной ситуации определяется пунктом 5.8.

6.3. Устное одобрение конкретно разъяснённой услуги и цены при приёме может подтверждать согласование в пределах, допускаемых законом и заключённым договором. В предусмотренных законом случаях соблюдается письменная форма. Итоговая стоимость формируется из согласованных фактически оказанных услуг и иных законно подлежащих оплате сумм. Включение позиции в счёт или программу само по себе не доказывает согласия на услугу.

6.4. Дополнительные услуги, существенное превышение приблизительной сметы и изменение твёрдой цены согласовываются до соответствующих действий в предусмотренном законом порядке. Изменение прайс-листа не увеличивает задним числом уже согласованную цену. Если Заказчик не согласен с предложенным увеличением объёма или стоимости, стороны определяют допустимый дальнейший план либо прекращение услуги с расчётом по закону.

6.5. Отсутствие ожидаемого лечебного результата само по себе не делает надлежаще оказанную согласованную услугу бесплатной. При недостатках услуги применяются предусмотренные законом способы защиты Заказчика. Клиника не вправе обуславливать рассмотрение обоснованного требования отказом от иных законных прав.

6.6. Оплата производится доступным и согласованным способом с выдачей предусмотренного законом расчётного документа. По запросу предоставляется расшифровка начислений. Аванс засчитывается в оплату; неиспользованный остаток возвращается после определения подлежащих оплате сумм в установленный законом срок, с учётом правил отмены услуги.

6.7. Скидки, льготы, рассрочка и иные особые финансовые условия оформляются отдельным документом. Предоставление скидки или отсрочки в одном случае не означает автоматического предоставления в последующих обращениях. Персональная договорённость с сотрудником, не имеющим необходимых полномочий, не заменяет согласования Клиникой.

6.8. При просрочке Клиника вправе направить требование об оплате и использовать предусмотренные законом способы взыскания. Задолженность не даёт права самовольно обратить животное в собственность Клиники, продать его, передать другому владельцу или

провести эвтаназию. Удержание документов и персональных данных вопреки обязательным требованиям закона не допускается.

7 Отмена записи и неявка

7.1. Заказчику следует сообщать об отмене или переносе записи как можно раньше, по возможности не менее чем за 24 часа. Уведомление принимается по доступным каналам связи Клиники. Если сообщение отправлено электронно, Заказчику рекомендуется получить подтверждение его получения; отсутствие подтверждения само по себе не отменяет доказанное своевременное уведомление.

7.2. Клиника вправе применять плату за неявку к любым видам приёмов по предварительной записи, если правило о её начислении и размере заранее доведено до Заказчика и согласовано при бронировании в форме, требуемой законом. До такого согласования плата не начисляется. Клиника сохраняет подтверждение записи и принятия соответствующего условия.

7.3. Плата начисляется только за неявку без предупреждения Клиники. Её размер соответствует стоимости первичного приёма по прайс-листу на дату подтверждения записи. Плата за неявку не превышает стоимость забронированного приёма.

7.4. При уведомлении об отмене или переносе плата за неявку не начисляется, в том числе если до приёма осталось менее 24 часов. Она также не начисляется при отмене записи Клиникой. Основания ответственности и возможность уменьшения или неприменения начисления определяются обязательными нормами закона.

7.5. При отказе от конкретной согласованной процедуры Заказчик оплачивает фактически оказанные услуги и подлежащие возмещению по закону документально подтверждённые расходы, уже понесённые для исполнения именно этого заказа, включая невозвратные расходы на согласованную подготовку. Они не начисляются как фиксированный штраф за отмену. Один и тот же расход не учитывается повторно в стоимости услуг, удержании аванса и иных начислениях; неиспользованный остаток аванса подлежит возврату.

7.6. При невозможности провести приём со стороны Клиники Заказчику предлагаются перенос или прекращение заказа с расчётом и возвратом соответствующих сумм. Условие о неявке не ограничивает права Заказчика при нарушении обязательств самой Клиникой.

8 Риски и ответственность

8.1. Ветеринарная помощь связана с индивидуальными особенностями организма, ограничениями диагностики и риском осложнений, в том числе тяжёлого ухудшения или гибели. Диагноз и прогноз могут изменяться при получении новых данных. Надлежащее оказание помощи не означает гарантии выздоровления, определённой продолжительности жизни, отсутствия рецидива либо выявления всех заболеваний за одно обращение.

8.2. Возможные риски конкретного вмешательства, включая анестезию и операцию, разъясняются до согласия с учётом состояния пациента и имеющихся данных. Согласие на медицинский риск не является согласием на некачественную услугу и не освобождает Клинику от ответственности за нарушение профессиональных или законных требований.

8.3. Стороны отвечают за нарушение обязательств и причинённый вред в соответствии с законом. При оценке ответственности учитываются качество действий, медицинские показания, доступная информация, причинная связь и иные юридически значимые обстоятельства. Условия не устанавливают общего освобождения Клиники от ответственности или предела возмещения, равного цене услуг.

8.4. Недостоверные или неполные существенные сведения, нарушение подготовки, отказ от необходимого исследования, несоблюдение рекомендаций, самостоятельное изменение лечения и несвоевременное обращение учитываются в той мере, в которой они повлияли на результат или размер вреда. Сам факт такого обстоятельства не исключает оценку собственных действий Клиники.

8.5. Лабораторный или инструментальный результат оценивается вместе с клиническими данными. При противоречивом результате, особенностях материала или изменении состояния могут потребоваться повторный забор и дополнительные исследования. Необходимость, причина и оплата обсуждаются отдельно. Дополнительные расходы, возникшие вследствие недостатка услуги, распределяются по закону; ошибка привлечённой лаборатории не означает автоматического переноса всех расходов на Заказчика.

8.6. За действия работников и привлечённых исполнителей Клиника отвечает в установленном законом объёме. При самостоятельном договоре Заказчика с другой организацией каждая сторона отвечает за свои принятые обязательства. Клиника не гарантирует доступность, цены и результат услуг самостоятельного исполнителя, но отвечает за собственные нарушения при направлении и последующем ведении пациента.

8.7. Вред, причинённый животным или сопровождающим лицом сотрудникам, другим посетителям, животным или имуществу, возмещается лицом, несущим ответственность по закону, с учётом конкретных обстоятельств, инструкций персонала и мер безопасности. Обязанность возместить любой такой вред не возлагается на Заказчика автоматически лишь по факту сопровождения животного.

8.8. При гибели пациента Клиника сообщает Заказчику известные обстоятельства и предлагает обсудить возможность установления причины, в том числе патологоанатомического исследования. Окончательная причина смерти может оставаться неустановленной; предположение врача не выдаётся за подтверждённое заключение.

8.9. Вскрытие возможно силами Клиники либо с направлением в партнёрскую клинику в Ереване по отдельному письменному согласию уполномоченного лица. Место, объём, условия транспортировки и расходы согласовываются заранее. По общему правилу расходы несёт Заказчик; иной порядок может быть согласован с руководителем с учётом обстоятельств. Такое первоначальное распределение расходов не отменяет последующего возмещения, причитающегося по закону.

8.10. Исследование, проведённое Клиникой, не именуется независимой экспертизой. Направление в партнёрскую организацию само по себе также не придаёт заключению статуса судебной или независимой экспертизы. Отказ от вскрытия фиксируется, может затруднить установление причины смерти, но не является отказом от претензий или законных способов доказывания.

8.11. У Клиники отсутствует возможность длительного хранения тела животного. Заказчик обязан забрать его до конца рабочего дня, в который он уведомлён о смерти, либо согласовать законный способ передачи на кремацию. Если сообщение получено незадолго до закрытия и своевременно прибыть объективно невозможно, время передачи индивидуально согласовывается с руководителем. Клиника фиксирует уведомление и договорённость; устанавливаемый порядок должен предоставлять реальную возможность забрать тело.

8.12. При отказе Заказчика забрать тело или его неполучении после надлежащего уведомления и истечения согласованного срока Клиника вправе организовать кремацию через организацию, с которой заключён соответствующий договор, при наличии необходимых правовых оснований и соблюдении обязательных правил обращения с останками. Заказчику предварительно сообщаются планируемая передача, доступная информация о расходах и последняя возможность согласовать получение. Фактические обоснованные расходы на передачу и кремацию начисляются Заказчику и отражаются на его лицевом счёте в программе Клиники.

8.13. При согласованном вскрытии, законном требовании сохранить материал или известной необходимости сохранения доказательств Клиника учитывает соответствующие ограничения до необратимых действий. При необходимости стороны согласовывают передачу в организацию, имеющую условия хранения или исследования; это не создаёт обязанности Клиники обеспечивать отсутствующие у неё условия длительного хранения. Кремирование не используется как способ воспрепятствовать проверке обстоятельств смерти.

9 Особые обстоятельства и прекращение услуг

9.1. Экстренный характер помощи может ограничивать время диагностики и выбор доступных методов. Врач определяет действия по состоянию пациента, имеющимся данным и возможностям, документирует существенные решения и информирует Заказчика в доступном объёме. Срочность сама по себе не освобождает от ответственности за ненадлежащие действия.

9.2. Если продолжение услуги в согласованном виде стало медицински неоправданным или небезопасным, Клиника сообщает причину и предлагает допустимый вариант: изменение плана, перенос, прекращение конкретного вмешательства или направление. Согласование расходов и расчёты производятся по настоящим Условиям и закону. Невозможность обеспечить определённый метод не означает автоматической обязанности Клиники выполнить его любым способом.

9.3. Сторона освобождается от ответственности за нарушение вследствие обстоятельств непреодолимой силы только при наличии предусмотренных законом оснований и причинной связи. Она уведомляет другую сторону в разумный срок и принимает доступные меры по уменьшению последствий. Обычные организационные трудности, отсутствие денег, неисправность оборудования или задержка контрагента сами по себе не признаются непреодолимой силой.

9.4. При временной невозможности исполнения стороны определяют судьбу запланированных и продолжающихся услуг с учётом безопасности пациента. Оплаченные,

но не оказанные услуги и фактически понесённые расходы учитываются при расчёте; ссылка на особые обстоятельства не позволяет автоматически удержать весь аванс.

9.5. Заказчик вправе прекратить получение услуг с последствиями, предусмотренными законом. Прекращение отношений не отменяет обязанности произвести законный окончательный расчёт, передать необходимые документы и обеспечить согласованное получение либо законную передачу животного. Порядок дальнейшего лечения рекомендуется обсудить с врачом.

10 Персональные данные и фиксация обращений

10.1. Обработку персональных данных осуществляет ООО «Ветмир» по адресу: Республика Армения, г. Ванадзор, ул. Туманяна, дом 7. Контакт для вопросов об обработке и реализации прав: amvetmir@gmail.com; письменные обращения также принимаются по указанному адресу. Клиника обрабатывает данные с соблюдением законодательства Республики Армения о защите персональных данных.

10.2. Обрабатываются необходимые для соответствующей цели данные: имя и сведения для идентификации Заказчика и представителя; контакты; сведения о полномочиях; информация о договорах, согласованиях, оплате и обращениях; переписка; связанные с Заказчиком сведения о животном, его идентификации, здоровье и лечении; изображения и голос в случаях, указанных ниже. Документы, удостоверяющие личность или полномочия, запрашиваются в необходимом объёме. Сведения о здоровье человека специально не собираются для ведения ветеринарной карты, если для этого нет отдельного законного основания и необходимости.

10.3. Данные используются для заключения и исполнения договора, ведения карты, записи и связи по поводу пациента, расчётов, выдачи документов, обеспечения безопасности, рассмотрения претензий, защиты законных прав и исполнения обязанностей перед уполномоченными органами. Для каждой операции применяется надлежащее основание: согласие, разрешённое законом договорное основание или прямая обязанность закона. Реклама и публичное использование материалов осуществляются на специальных условиях пунктов 10.11–10.16.

10.4. Обработка может включать сбор, запись, систематизацию, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу уполномоченному получателю, обезличивание, блокирование и удаление, вручную и с применением информационных систем. Объём данных и доступ ограничиваются необходимостью для конкретной цели; данные не используются для несовместимой новой цели без соответствующего законного основания.

10.5. Медицинские карты и учёт обращений ведутся в том числе в облачном сервисе TomaCare по адресу <https://desk.tomacare.com>, с размещением используемых серверов провайдера в Армении. Провайдер обеспечивает обработку в пределах поручения и договорных обязанностей по защите данных. Перед переходом к иной схеме хранения или передачи Клиника проверяет её правовые основания и выполняет необходимые требования к информированию и согласию.

10.6. Получателями необходимого объёма данных могут быть сотрудники Клиники в пределах обязанностей; поставщики информационных и коммуникационных услуг, действующие по поручению; лаборатории и другие согласованные исполнители; платёжные

и бухгалтерские организации; законные представители и уполномоченные Заказчиком лица; уполномоченные органы и суды в предусмотренных законом случаях. Клиника проверяет основание передачи, ограничивает состав сведений и обеспечивает необходимые договорные и технические меры защиты. Публичное раскрытие и рекламные передачи регулируются отдельно.

10.7. В кабинетах приёма ведётся видео- и аудиофиксация происходящего для безопасности, подтверждения содержания консультаций, согласований и отказов, проверки качества услуг и разрешения споров. Информация об этом включается в договор, настоящие Условия и размещается на табличках в соответствующих помещениях. Фиксация проводится при наличии требуемого правового основания, а когда необходимо согласие — после его получения; одна только табличка не заменяет такое согласие. Возражения обсуждаются с руководителем до начала фиксации для определения законного доступного варианта обслуживания.

10.8. Обычный срок хранения видео- и аудиозаписей составляет 365 дней с момента создания, включая резервные копии. Внутренний доступ к содержанию записей имеет только руководитель Клиники. Передача фрагментов другим лицам допускается при наличии законного основания и в необходимом объёме, в частности для рассмотрения обращения, экспертизы или исполнения законного требования уполномоченного органа или суда, с защитой сведений о третьих лицах.

10.9. Фрагменты, относящиеся к выявленному инциденту, претензии, проверке или судебному разбирательству, могут быть выделены из обычного архива и сохраняться до окончательного завершения соответствующего дела и исполнения решения, а также в иной обязательный по закону срок. Основание продления фиксируется; после его прекращения ненужные записи удаляются. Архив приёмов не используется для публичной рекламы на основании одного лишь согласия на запись.

10.10. Договоры, медицинские карты, документы об оплате и относящаяся к обслуживанию переписка сохраняются в течение 5 лет после завершения соответствующего обслуживания и окончательных расчётов. Если закон требует более длительного хранения либо документы необходимы для незавершённого спора, проверки или исполнения решения, срок продлевается в необходимом объёме. По окончании применимого срока данные удаляются или необратимо обезличиваются, если отсутствует иное законное основание. Пятилетний срок медицинской документации является согласованным правилом хранения и не означает, что закон устанавливает одинаковый срок для всех категорий документов.

10.11. Сервисные сообщения о записи, состоянии пациента, готовности результатов, оплате и исполнении договора направляются по сообщённым Заказчиком каналам в пределах цели обслуживания. Рекламные сообщения, продвижение услуг и участие в рекламных аудиториях требуют отдельного, ясно выраженного добровольного согласия. Такое согласие может содержаться отдельным, понятным положением рамочного договора с возможностью отказа; получение ветеринарной помощи не ставится в зависимость от согласия на рекламу.

10.12. При согласии рекламные сообщения могут направляться по предоставленным для этой цели контактам посредством телефонных звонков, SMS, электронной и почтовой связи, мессенджеров, включая Telegram, WhatsApp и Viber, сообщений в социальных сетях, уведомлений приложений и иных согласованных электронных каналов. Цели —

информирование об услугах, акциях, специальных предложениях, мероприятиях и новостях Клиники, а также оценка эффективности её рекламы. Переход к существенно иной цели или объёму обработки требует надлежащего дополнительного основания.

10.13. Если это прямо охвачено полученным рекламным согласием, Клиника может передавать рекламным платформам, в том числе Meta и Google, номера телефонов и адреса электронной почты, в том числе преобразованные в хешированные значения, для сопоставления с аккаунтами, создания аудитории действующих клиентов, показа им рекламы, исключения из показа и формирования похожих аудиторий. Хеширование не рассматривается как гарантированное обезличивание. Сведения о диагнозах, лечении и содержимое медицинской карты для этих целей не передаются. Использование иных данных, идентификаторов устройств или средств отслеживания требует необходимого отдельного информирования и правового основания.

10.14. Перед передачей рекламной платформе Заказчику предоставляется информация о соответствующем получателе, цели, составе данных и применимых условиях обработки. Трансграничная передача допускается только при выполнении требований законодательства Республики Армения, включая требования к уровню защиты, разрешению уполномоченного органа или иным обязательным гарантиям, когда они применимы. Согласие Заказчика само по себе не заменяет необходимые разрешения и гарантии. До выполнения этих требований данные для соответствующего инструмента не передаются.

10.15. На основании ясно изложенного согласия, принимаемого Заказчиком при подписании рамочного договора, Клиника вправе использовать фотографии и видеозаписи животного, а также описания клинического случая на сайте, в социальных сетях, информационных материалах и рекламе Клиники. Согласие действует до его отзыва; Заказчик может отказаться от него при подписании или позднее уведомить Клинику. Молчание, посещение Клиники или возможность прочитать Условия сами по себе не заменяют согласия. По общему правилу публикуются материалы о животном без имени, контактов, документов, изображения, голоса и иных сведений, позволяющих установить личность Заказчика или других лиц.

10.16. Если Заказчик сам участвует в съёмке и позирует, сотрудник предварительно объясняет предполагаемые цели и каналы публикации и получает устное согласие, которое фиксируется видео- или аудиозаписью. Позирование без такого информирования не считается безусловным разрешением на любое использование изображения. Публикация изображения других лиц, включая детей, требует самостоятельного надлежащего основания и необходимых полномочий. Согласие не распространяется на унижающее достоинство использование или на цели, которые не были сообщены.

10.17. Отказ от рекламы или дальнейших публикаций можно направить по электронной почте, подать на бумаге либо сообщить иным доступным способом, позволяющим установить заявителя и содержание отказа. Клиника прекращает соответствующее использование в применимый срок, исключает контакты из управляемых рекламных аудиторий и принимает предусмотренные законом меры к удалению материалов с подконтрольных ресурсов. Условия не обещают удаления всех копий, независимо созданных третьими лицами, но не освобождают Клинику от действий, которые она обязана и может совершить. Для соблюдения отказа может сохраняться минимальная запись о запрете рассылки, если это имеет законное основание.

10.18. Заказчик вправе получить сведения об обработке своих данных, доступ к ним, требовать исправления, блокирования или удаления в предусмотренных законом случаях, отозвать согласие и обратиться в уполномоченный орган или суд. Письменный запрос о предоставлении предусмотренной законом информации исполняется в течение 5 дней; необходимые исправление, блокирование или уничтожение производятся безотлагательно либо в установленный законом срок, не превышающий 3 рабочих дней в соответствующих случаях. Мотивированный отказ предоставляется в установленный законом срок.

10.19. Формальное уведомление об отзыве согласия подаётся в предусмотренной законом письменной форме, в том числе надлежаще подписанным электронным документом. Если законом или допустимым соглашением не установлено иное, обработка, основанная на отзыванном согласии, прекращается и подлежащие уничтожению данные уничтожаются в течение 10 рабочих дней; об уничтожении сообщается в течение 3 рабочих дней. Отзыв не отменяет законность предшествовавшей обработки и не требует уничтожения данных, которые должны или могут сохраняться на самостоятельном действующем законном основании. Основание и пределы продолжения хранения разъясняются заявителю.

10.20. Данные защищаются организационными и техническими мерами, соответствующими требованиям закона, включая разграничение доступа и защиту при передаче и хранении. Доступ Заказчика к сведениям о себе обеспечивается с учётом прав других лиц; при выдаче записей допускается предоставление относящегося к запросу фрагмента или копии с закрытием чужих данных. Отсутствие согласия третьих лиц не используется как безусловное основание для отказа в любом доступе к собственным данным.

11 Обращения и разрешение споров

11.1. Письменные претензии принимаются на бумаге по адресу Клиники либо по электронной почте amvetmir@gmail.com. В обращении следует указать заявителя и контакт для ответа, пациента, дату и обстоятельства обращения, суть требования и имеющиеся подтверждающие документы. Отсутствие документа, который уже имеется у Клиники, само по себе не препятствует рассмотрению. Проверка личности и полномочий проводится в необходимом объёме.

11.2. Общий срок ответа на обращение составляет не более 30 календарных дней со дня его получения, если обязательная норма не предусматривает меньший срок. Для отдельных требований потребителя, в том числе предусмотренных статьёй 29 Закона Республики Армения «О защите прав потребителей», применяется установленный законом десятидневный срок удовлетворения соответствующего требования. Срок ответа не продлевает срок возврата денег, устранения недостатков, предоставления персональных данных или исполнения иной обязанности, установленный законом.

11.3. Клиника проверяет относящиеся к обращению документы, медицинские записи, переписку и сохранённые материалы фиксации, при необходимости запрашивает пояснения. Заказчику предоставляется ответ по существу с принятым решением и его основаниями. Запрос уточнений не приостанавливает обязательный срок, если такое приостановление не допускается законом.

11.4. Стороны могут урегулировать спор путём переговоров или добровольной медиации. Кандидатура медиатора, порядок и расходы согласовываются отдельно. Настоящие

Условия не вводят обязательной медиации, обязательного обращения в определённый орган или иных дополнительных препятствий для судебной защиты сверх требований закона.

11.5. Неурегулированный спор рассматривается компетентным судом в соответствии с применимыми правилами подведомственности и подсудности. Заказчик сохраняет предусмотренное законом право выбора способа и места защиты, а также обращения в уполномоченный орган. Сроки исковой давности и распределение обязанностей по доказыванию определяются законом и не изменяются настоящими Условиями.

12 Изменение условий и уведомления

12.1. Клиника вправе утверждать новые редакции Условий и размещать их на сайте и на стойке администратора. Дата начала применения указывается при публикации. Клиника сохраняет тексты прежних редакций и сведения о периодах их действия, чтобы установить содержание Условий, принятых при конкретном обращении.

12.2. Для нового приёма применяется редакция, действующая на дату подписания соответствующего соглашения, после предоставления возможности ознакомиться с ней. Новая редакция не изменяет задним числом уже согласованные цену, объём и иные условия принятого заказа и не лишает возникших ранее прав. Для продолжающегося стационарного размещения или курса лечения изменения применяются только в согласованном сторонами порядке либо в силу обязательной нормы закона.

12.3. Публикация обновления не означает автоматического согласия на новые рекламные цели, расширение обработки данных, новые платные услуги или ранее не согласованные вмешательства. В необходимых случаях запрашивается самостоятельное согласие. Заказчик не обязан постоянно проверять сайт для сохранения прав по уже заключённому договору.

12.4. Связь осуществляется по контактам, предоставленным сторонами, с учётом согласованных способов уведомления и требований закона. Согласование по телефону или в переписке используется там, где допустима такая форма; оно не заменяет обязательную письменную форму. Электронное подписание применяется способом, позволяющим установить подписанта и подтвердить содержание документа в соответствии с законом и соглашением сторон.

12.5. Уведомление о смене контактов, просьба о разъяснении или отказ от рекламных сообщений не означает прекращения договора на лечение. Прекращение услуг, изменение плана и отзыв конкретного медицинского согласия рассматриваются с учётом содержания обращения, состояния пациента и применимых требований закона.

13 Сведения о Клинике

13.1. Исполнитель: ООО «Ветмир». Наименование клиники: «Шунн у Катун».

13.2. Адрес: Республика Армения, 2001, г. Ванадзор, ул. Туманяна, дом 7.

13.3. Телефон: +374 55 895495. Электронная почта для обращений, претензий и вопросов обработки данных: amvetmir@gmail.com.

13.4. Сайт: <https://shunnukatun.am>. Актуальные Условия и сведения о режиме работы доступны на сайте и в Клинике. Возможность приёма вне рабочего времени подтверждается индивидуально в соответствии с пунктом 4.4.

13.5. Иные обязательные регистрационные и расчётные реквизиты Исполнителя указываются в рамочном договоре и расчётных документах. Об изменении контактов Клиника сообщает через свои официальные каналы; это не изменяет уже возникшие обязательства сторон.