

# Публичная оферта о ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ (Онлайн-консультации)

18.03.2020

г. Гомель

Общество с ограниченной ответственностью «ПолиВетКлиника», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», «Ветеринарная клиника», в лице директора Самофалова Алексея Леонидовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, предлагает любому физическому лицу, в дальнейшем именуемому «Заказчик», «Владелец животного», с другой стороны, заключить договор на указанных ниже условиях.

## 1. Определения и термины

Консультация – оказание Заказчику или его законному представителю на возмездной основе консультации по телефону **без постановки диагноза** в рамках оказания первичной ветеринарной помощи. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья животного, а также коррекция ранее назначенного лечения возможны только после очного приема ветеринарного врача ООО «ПолиВетКлиника», на котором был установлен диагноз и/или назначено лечение.

Заказчик - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 летнего возраста.

Специалист- физическое лицо, имеющее диплом о ветеринарном образовании государственного образца и являющееся медицинским работником Исполнителя.

Договор – договор возмездного оказания медицинских услуг между Сторонами, который заключается посредством акцепта Оферты. Акцепт оферты означает, что Заказчик согласен со всеми положениями настоящего предложения, что в соответствии с п. 3 ст. 404 Гражданского кодекса Республики Беларусь считается заключением договора в письменной форме. Датой заключения договора считается дата направления Заказчиком заявки Исполнителю о желании получить консультацию, либо дата начала оказания ветеринарных услуг.

Назначение и рекомендации – документ в электронном виде, составленный Специалистом по итогам оказания Консультации, направленный Заказчику по электронной почте, содержащий результаты Консультации и рекомендации, без постановки диагноза.

Стороны – Исполнитель и Заказчик.

## **2. Предмет Договора**

2.1. Исполнитель по заданию Заказчика обязуется провести Консультацию, а Заказчик обязуется принять и оплатить её до начала проведения Консультации.

2.2. Заказчик формирует задание для Исполнителя путем подачи заявки на оказание Консультации посредством телефонного звонка или смс-сообщения на номер Исполнителя.

## **3. Порядок и условия оказания Консультаций**

3.1. Текст Оферты, размещенный на сайте [gomelvet.by](http://gomelvet.by), содержит все существенные условия и является предложением Исполнителя заключить Договор с любым дееспособным физическим лицом, на указанных в тексте Оферты условиях. Таким образом, настоящий документ является публичной офертой в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.2. Обязательным условием оказания Исполнителем Консультации является принятие и соблюдение Заказчиком, применение к отношениям Сторон по Договору требований и положений, изложенных в Оферте.

3.3. Порядок заключения Договора:

3.3.1. Заказчик подает заявку путём звонка в регистратуру Исполнителя по номеру +375296424011, либо путём отправления SMS-сообщения на этот же номер, либо путём отправления сообщения в мессенджерах Viber, WhatsApp, Telegram на этот же номер, либо посредством кнопки «Записаться на приём» на сайте [gomelvet.by](http://gomelvet.by).

3.3.2. После получения запроса специалист Исполнителя связывается с Заказчиком по контактному телефону, подтверждает получение Заявки и направляет реквизиты для оплаты.

3.3.3. После проведения оплаты посредством автоматизированной системы расчёт ЕРИП, Заказчик отправляет квитанцию об оплате Исполнителю.

3.3.4. Консультация осуществляется посредством телефонного звонка от Исполнителя Заказчику (только на телефоны белорусских операторов сотовой связи).

3.3.5. В согласованное время Заказчик принимает звонок от Исполнителя. Исполнитель в течении 30 минут набирает на заявленный номер не более 3 раз. В случае отсутствия ответа от Заказчика, услуга считается оказанной.

3.3.6. Заказчик самостоятельно ознакомливается со всеми условиями оказания услуги, описанной в настоящей Оферте

3.3.7. Заказчик осознает и соглашается, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Специалиста, могут снизить качество Консультации и повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья питомца Заказчика.

3.4. Консультации могут оказываться с учетом графика работы Специалистов ООО «ПолиВетКлиника», и при условии наличия свободного Специалиста, готового принять заявку Заказчика. Готовность принять заявку подтверждается по телефону Исполнителем.

3.5. Коммуникация Заказчика со Специалистом устанавливается следующим образом:

3.5.1. В случае, если в момент размещения Заказчиком заявки на получение Консультации Специалист свободен и готов принять заявку Заказчика, то устанавливается диалог между Специалистом и Заказчиком.

3.5.2. В случае отсутствия свободных Специалистов, готовых принять заявку Заказчика в момент её размещения, Заказчик ставится в электронную очередь ожидания. Время ожидания не учитывается в продолжительности предоставления Консультации.

3.6. Началом оказания Консультации является момент установления диалога между Специалистом и Заказчиком, а именно для Консультации – начало телефонного разговора с Заказчиком. Продолжительность диалога между Специалистом и Заказчиком при оказании Консультации не может быть более 30 (тридцати) минут, из которых 20 (двадцать) минут отводится на диалог между Специалистом и Заказчиком по ветеринарным вопросам, являющимся предметом обращения Заказчика, и 10 (десять) минут - на ответы Специалиста на уточняющие вопросы Заказчика и составление Заключения и рекомендаций.

3.7. В процессе оказания Консультации Специалист предоставляет общую справочную информацию по ветеринарным вопросам, являющимся предметом обращения Заказчика, данная информация носит ознакомительный характер и не может заменить очный визит к ветеринарному врачу, а также не может быть использована Заказчиком для самостоятельного лечения и диагностики. В процессе оказания Консультации Заказчику не ставится диагноз.

Консультация Заказчика может осуществляться Специалистом в целях:

информирования о методах профилактики;

сбора и анализа жалоб и анамнеза пациента;

принятия решения о необходимости проведения очного приёма;

оказания экстренной помощи;

консультация после первичного обращения в клинику по тому же вопросу, в случае назначения повторной консультации.

3.8. По итогам оказания Консультации Исполнитель направляет Заказчику заключение и рекомендации посредством электронной почты.

3.9. Консультация считается оказанной Заказчику в момент направления Заказчику заключения и рекомендаций.

3.10. В случае, если Заказчик в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заключения, не направит претензию в соответствии с пунктом 10.2 Оферты, Консультация считается оказанной надлежащим образом и принятой Заказчиком.

3.11. В случае, если в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента проведения Консультации, Заказчик обращается в ветеринарную клинику «ПолиВетЦентр», по адресу: г. Гомель, пр.Речицкий, 135Б на очный визит, внесённые средства за Консультацию вычитаются из стоимости приема ветеринарного врача ветклиники «ПолиВетЦентр»

#### **4. Права и обязанности Сторон**

4.1. Права и обязанности Исполнителя:

4.1.1. обязуется оказывать Консультации добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства, с учетом специфики оказания Консультаций по телефону;

4.1.2. обязуется предоставить в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов ветеринарной помощи при очном обращении;

4.1.3. в случае если при оказании Консультации требуется предоставление дополнительных ветеринарных услуг, не предусмотренных Офертой, Исполнитель

обязан предупредить об этом Заказчика. В случае невозможности оказать Консультацию предупредить об этом Заказчика.

4.1.4. вправе получать от Заказчика информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору. В случае не предоставления либо неполного или неверного предоставления Заказчиком информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору до представления необходимой информации;

4.1.5. вправе получать вознаграждение за оказание Консультаций по Договору.

4.2. Права и обязанности Заказчика:

4.2.1. вправе получать от Исполнителя Консультации в соответствии с условиями Оферты;

4.2.2. обязуется оплачивать Консультации Исполнителя по предоплате, после направления заявки.

## **5. Стоимость Консультаций и порядок оплаты**

5.1. Стоимость Консультации определяется действующим прейскурантом.

5.2. Оплата Консультации производится путём безналичной оплаты посредством системы расчёт ЕРИП на расчётный счёт Исполнителя.

5.3. Все расчеты по Договору в соответствии с условиями, изложенными в Договоре, производятся в белорусских рублях.

5.4. После размещения Заказчиком заявки на получение Консультации, Консультация может быть оказана только после совершения безналичного перечисления (оплаты).

5.5. В случае, если в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента размещения Заказчиком заявки на получение Консультации Заказчик не произвел перечисление, заявка считается аннулированной.

## **6. Персональные данные**

6.1. Заказчик предоставляет Исполнителю свое согласие на обработку персональных данных, ставших известными Исполнителю в рамках оказания Консультаций. Под обработкой персональных данных понимается сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение),

извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, удаление, уничтожение персональных данных.

6.2. Обработка Исполнителем указанной в п.п.6.1 и п.6.2 Оферты информации и иной информации о Заказчике, предоставленной Заказчиком Исполнителю в рамках оказания Консультаций, осуществляется в целях исполнения Договора и оказания ветеринарных услуг.

6.3. Обработка указанной в п.п. 6.1 и 6.2 Оферты информации осуществляется способами, необходимыми для достижения указанных целей, как с использованием средств автоматизации, так и без такого использования.

6.4. Заказчик настоящим уведомлен и согласен, что для целей контроля качества Консультаций всё взаимодействие Заказчика со Специалистом в рамках оказания Консультации может записываться. Передача или предоставление доступа к таким записям третьим лицам возможно только в случаях, установленных законодательством.

## **7. Срок действия Договора**

7.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует:

7.1.1. до момента исполнения Сторонами обязательств по Договору, а именно оказания Консультаций Исполнителем и оплаты их Заказчиком, либо

7.1.2. до момента расторжения Договора в порядке, указанном в п. 7.3 и п.8.3 Договора.

7.2. Стороны согласовали, что Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить в Договор изменения, которые вступают в силу с момента размещения измененного текста Оферты на сайте, если иной срок вступления изменений в силу не указан в измененном тексте Оферты.

7.3. Договор может быть расторгнут:

7.3.1. по соглашению Сторон в любое время;

7.3.2. по инициативе любой из Сторон в случае нарушения другой Стороной условий Договора с письменным уведомлением другой Стороны, в том числе в электронной форме, при этом датой расторжения считается дата направления такого уведомления;

## **8. Гарантии**

8.1. Заключая Договор, Заказчик заверяет Исполнителя и гарантирует Исполнителю, что:

8.1.1. Заказчик указал достоверные данные, необходимые для заключения Договора и получения Консультации;

8.1.2. Заказчик заключает Договор добровольно, при этом Заказчик: а) полностью ознакомился с условиями Договора, б) полностью понимает предмет Договора, в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;

8.1.3. Заказчик обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

8.2. В случае, если Специалистом не может быть оказана ветеринарная помощь в рамках Консультации, и Заказчик отказывается от получения Консультации, Договор считается расторгнутым.

## **9. Ответственность**

9.1. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, установленную Договором и/или действующим законодательством Республики Беларусь.

9.2. Исполнитель вправе отказаться от Договора в случае нарушения Заказчиком заверений, изложенных в пункте 8.1 Договора.

9.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, в том числе: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, иные стихийные бедствия, пожар, сбои энергоснабжения, произошедшие не по вине Сторон, действия и акты органов власти, принятые после заключения Договора и делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанным.

9.4. В целях противодействия недобросовестному поведению Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право отказаться от Договора в случае выявления соответствующего недобросовестного поведения, которое в том числе может заключаться, в преднамеренном прекращении связи на стороне Заказчика во время оказания Консультации.

## **10. Прочие условия**

10.1. Претензии от Заказчика принимаются на адрес электронной почты polivetcentr@mail.ru, а в случае необходимости, по запросу Исполнителя, также направляются в письменном виде на адрес, указанный в разделе 11 Оферты.

В претензии Заказчиком в обязательном порядке должны быть указаны:

Предмет и основание претензии;  
дата и время оказания Консультации.

Срок рассмотрения претензии Заказчика - 14 (четырнадцать) календарных дней с даты ее получения.

10.2. Если споры между Заказчиком и Исполнителем в отношении Договора не разрешены путем переговоров Сторон, они подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством в суде.

10.3. В случае если одно или более положений Договора являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора, которые остаются в силе.

## **11. Реквизиты Исполнителя:**

Общество с ограниченной ответственностью «ПолиВетКлиника»

246012, г. Гомель, пр.Речицкий, д. 135Б-1, пом.12

УНП 490858794