**Внутренние правила оказания ветеринарной помощи животным в ветеринарные клиники «ЗООДоктор».**

1.) Прием врачей ветеринарной клиники ведется по предварительной записи, в том числе это касается хирургических манипуляций. Длительность приема врача составляет 30 минут.

2.) Приемы тяжелобольных и экстренных животных, согласно настоящим правилам оказываются без очереди (отек легких, политравмы, проблемы ССС, обморочные состояния, острые отравления). Порядок приема определяет ветеринарный специалист на месте. Если животному в момент осмотра не требуется оказание экстренной ветеринарной помощи, приемы осуществляются в общем порядке.

3.) Оказание услуг в ветеринарные клиники «ЗООДоктор» осуществляются на основании заключенного договора-оферты об оказании возмездных ветеринарных услуг. При отсутствии желания заключать договор на оказание услуг, организация в праве отказать в обслуживании согласно настоящим правилам и законодательным актам РФ.

4.) Прием ветеринарных специалистов осуществляется согласно основным законодательным актам РФ и внутренним правилам учреждения. Последний прием начинается за 1 час до окончания работы учреждения. Допускается опоздание клиента не более чем на 15 минут, по предварительному предупреждению и согласованию с администратором клиники, но при этом, клиент понимает, что время приема будет сокращено или оплата за прием увеличится согласно прайсу организации. Все процедуры и комментарии осуществляются с Пн-Пт в режиме работы организации с 9.00-17.00; Сб-9.00-12.00 без пятнадцати минут каждого часа. **При осуществлении записи на прием к врачу и ее не подтверждении при обзвоне администратором за 24 часа до ее оказания, запись на прием аннулируется.**

5.) Приемы ветеринарными специалистами ведутся с соблюдением всех мер безопасности при оказании услуг. На прием допускаются животные (собаки) в намордниках. Если намордник отсутствует, специалист вправе отказаться обслуживать клиента и пациента, до устранения недостатков согласно настоящим правилам.

6.) Не допускаются выражения нецензурного характера или выражения, направленные на устрашение в виде угроз в адрес специалистов ветеринарной клиники. Наличие таких ситуаций дает право и основание отказать в приеме и оказании услуг, а также воспользоваться услугами охранного предприятия.

7.) Клиент не имеет право оскорблять ветеринарного специалиста, делать выводы о его компетенции, а также применять нецензурные выражения вовремя проведении приема специалиста. При возникновении таких ситуаций, ветеринарная клиника вправе отказать в приеме без объяснения причин.

8.) Фиксация агрессивных животных осуществляется владельцами животных. При несостоятельности обеспечить должной фиксации животного ветеринарная клиники в праве отказать в приеме, а также вправе предложить помощь в фиксации животного силами персонала клинике за установленную плату в прайсе.

9.) Рекомендации ветеринарного врача носят в себе рекомендательный характер, что не может заставить владельца соблюдать данные рекомендации. Ответственность за исполнение данных рекомендация несет владелец животного.

10.) Ветеринарная клиника вправе отказать в обслуживании клиентам агрессивно настроенных в отношении коллектива клиники; клиентам, которые находятся в алкогольном опьянении или под действиями психотропных препаратов, с возможностью вызова охранного предприятия и полиции.

11.) Оплата за оказанные услуги согласно договору, производится в день их оказания в полном объеме. При отказе от оплаты услуг, ветеринарная клиника вправе отказать в обслуживание. Оплата услуг производится в российских рублях в наличной и безналичной форме. При технической неисправности терминала по проведению безналичных платежей, клиент обязан оплатить услуги другим доступным способом (наличный путь расчета). Хирургические услуги и услуги, связанные с анестезией, осуществляются по предоплате в размере 100%. При одностороннем отказе Клиента от исполнения обязательств, клиника вправе предложить дополнительное свободное время для оказания настоящих услуг согласно загруженности рабочего процесса.

12.) На прием допускаются владельцы, достигшие 18-ти летнего возраста в связи с особенностью оказания услуг.

13.) Клиент при заполнении Анкеты-владельца обязан указывать данные согласно паспорту РФ. Выдача документов из истории болезни, результатов анализов и др. производится клиенту только при наличии паспорта гражданина, или по запросу на адрес электронной почты клиента, если она прописана в соответствующем поле договора. (по желанию клиента.)

14.) Прием инфекционных животных ведется согласно загруженности ветеринарного учреждения, для исключения заражения других животных, что дает основания препятствовать появлению внутрибольничной инфекции.

15.) Консультации ветеринарного врача, в том числе комментарии по анализам, по средствам телефонной связи или электронной почты не возможны, в связи с особенностью оказания услуг.

16.) При несоблюдении установленных правил и рекомендаций лечащего врача, ветеринарная клиника имеет за собой право отказать в обслуживании.

17.) Клиент несет ответственность согласно основным законодательным актам РФ, при распространении информации в сети интернет (форумы, отзовики, социальные сети и др.) или информации по средствам СМИ, которая не соответствует действительности, и несущей в себе основания, порочащие честь и достоинство учреждения, что приносить негативное воздействие на имидж учреждения. Организация оставляет за собой право потребовать обосновать данные материалы, и при отсутствии доказательной базы, перевести разбирательство в рамки судебного процесса.

18.) Ветеринарная клиника не предоставляет и не оказывает услуги, которые заключаются в выполнении процедур по назначению из других ветеринарных учреждений, ввиду несоответствия этих назначений нормативам и стандартам ветеринарной клиники "ЗООДоктор", а также нормам доказательной медицины.

19.) На прием в кабинет к врачу допускается только 1 (один) владелец.

20.) Вакцинация питомцев со своими препаратами не проводится. Клиника не может нести ответственность за качество выработанного иммунного ответа по тем или иным заболеваниям.

21.) Клиент обязан выполнять требования персонала клиники по профилактике инфекционных заболеваний, и при необходимости надевать индивидуальные средства защиты по требованию.

22.) Перед хирургическими манипуляциями нужно пройти осмотр у врача с исследованиями общего и биохимического анализов крови, а также в зависимости от ситуации пройти осмотр у кардиолога.

23.) Анализы мочи принимаются до 12,00 часов каждого рабочего дня (кроме выходных и санитарных дней клиники). Результат анализа мочи (при технической возможности) отправляется клиенту (выдается) через 3-4 часа. Комментарии врача при их необходимости будут направлены в электронном виде. По средствам телефонной связи комментарии не производятся.

24.) В клинике ведётся видео-аудио запись для осуществления контроля качества оказанных услуг и для обеспечения безопасности рабочего процесса.

25.) Повторным приемом врача считается любая консультации врача по коррекции назначения или комментариев результатов анализов на следующий и последующие дни после первичного приема.

"Заказчик:" **ХХХХХХХХХХХХХХХХХХХ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**06.12.2022 г.**