



**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР  
НА ОКАЗАНИЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ**

**ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СТРЕЛКА»**

Настоящий договор составлен в соответствии с Законом Республики Беларусь от 2 июля 2010 года N 161-3 «О ветеринарной деятельности», Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными законодательными и нормативными актами Республики Беларусь, и определяет порядок оказания и оплаты ветеринарных услуг по диагностике, профилактике заболеваний и лечению животных при обращении владельцев и иных лиц, сопровождающих животных, в ветеринарные клиники ООО «Стрелка».

1. Для целей настоящего договора используются следующие основные термины:  
исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Стрелка», осуществляющее оказание ветеринарных услуг;  
заказчик - юридическое или физическое лицо, которое обращается за оказанием ветеринарных услуг пациенту (пациентам) и производит оплату ветеринарных услуг;  
пациент – животное, которому оказываются ветеринарные услуги.

Заказчик действует на основании собственного волеизъявления, принимает (акцептирует) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора.

Настоящий договор в соответствии с п.2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь является публичной офертой, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со ст.408 Гражданского кодекса Республики Беларусь является осуществление заказчиком оплаты предложенных исполнителем услуг, обращения, либо факт предоставления ветеринарных услуг, в порядке определенном настоящим Публичным договором.

Акцепт оферты означает, что заказчик согласен со всеми положениями настоящего договора, что в соответствии с п.3 ст.404 Гражданского кодекса Республики Беларусь считается заключением договора в письменной форме. Датой заключения договора считается дата внесения оплаты, обращения, либо начала оказания ветеринарных услуг.

Физическое лицо, которое произведет акцепт по настоящему договору, становится заказчиком, а заказчик и исполнитель - сторонами договора возмездного оказания услуг.

2. Исполнитель осуществляет оказание ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках ООО «Стрелка», расположенных по следующим адресам:

г. Минск, ул.Калиновского, 55

3. Заказчиками платных ветеринарных услуг, оказываемых ООО «Стрелка», являются юридические, физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.

4. Оказание ветеринарных услуг исполнителем производится на платной основе, по ценам, указанным в прейскуранте, размещенном в ветеринарных клиниках. Заказчик



понимает, что качество оказываемых ветеринарных услуг не всегда определяется положительным результатом лечения и может не привести к ожидаемому результату.

Объективным критерием надлежащего лечения является соответствие назначенного лечения симптомам или диагнозу, что является доказательством надлежащего исполнения исполнителем принятых на себя обязательств по оказанию ветеринарных услуг.

5. В целях рационального использования времени заказчиков и сотрудников исполнителя прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

6. В случае неосуществления заказчиком предварительной записи для оказания ветеринарных услуг пациентам, врачебный прием осуществляется в порядке общей очереди.

7. Вне очереди осуществляется прием и оказание ветеринарных услуг пациентам, требующим оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента и необходимость оказания экстренной помощи, порядок ее очередности определяет ветеринарный врач.

8. При возникновении ситуации, связанной с опозданием заказчика с пациентом на приём к врачу или невозможностью посещения заказчиком клиники в назначенное по предварительной записи время, заказчик обязан предупредить об этом администратора любым доступным для него способом: по электронной почте, факсимильной связи, очно или по контактными номерам телефона.

9. В случае опоздания заказчика с пациентом на прием к врачу, к назначенному по предварительной записи времени на 10 и более минут, администратор приглашает на прием к врачу очередного по предварительной записи или по общей очереди заказчика.

Приём заказчика, опоздавшего и не предупредившего администратора о возможном опоздании, осуществляется в порядке общей очереди.

10. При предоставлении Заказчиком результатов анализов, УЗИ и ЭКГ пациента, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями (третьими лицами), исполнитель не несёт ответственности за установленный диагноз и (или) назначенное лечение, в случае предоставления результатов анализов, УЗИ и ЭКГ, не соответствующих объективной клинической картине пациента, а также за возможные последствия в связи с их недостоверностью.

11. Персонал исполнителя имеет право отказать в обслуживании:

заказчикам, находящимся в нетрезвом виде;

заказчикам, не выполняющим назначения врача;

заказчикам, не выполняющим рекомендации о посещении ветеринарного врача для проведения повторного приема в назначенное время;

несовершеннолетним лицам (за несовершеннолетних в возрасте до четырнадцати лет (малолетних) сделки могут совершать от их имени только их законные представители – родители, усыновители, опекуны (ст.27 Гражданского кодекса Республики Беларусь); несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия их законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей (ст.25 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

заказчикам, не имеющим средств для оплаты услуг;



заказчиком, проявляющим неуважение к персоналу клиники (в виде агрессии, нецензурной брани, нападения, вторжения в кабинет врача без приглашения администратора, диктующим врачу свои методы терапии и диагностики и др.);

заказчиком, не выполняющим требования, указанные в пункте 12 настоящего договора;

заказчиком, которые на момент обращения в ветеринарную клинику не оплатили задолженность за ранее оказанные животным ветеринарные услуги. Оказание услуг и прием пациента осуществляется только в случае полного погашения задолженности заказчиком;

при предоставлении заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья пациента;

если у животного отсутствует ветеринарный паспорт с отметкой о действующей вакцинации против бешенства;

заказчиком, не выполняющим иные требования администрации и персонала.

12. Заказчики должны обеспечить безопасность присутствующих в клинике посетителей и персонала и предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах. На момент обращения в ветеринарную клинику животные должны быть вакцинированы от бешенства и вирусных заболеваний.

13. В обязанности персонала клиники не входит проведение фиксации и (или) участие в процессе фиксации животных для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур. При этом Заказчик должен внимательно выслушать и выполнять все рекомендации врача по фиксации животного. Если животное невозможно зафиксировать, врач вправе предложить заказчику применение для животного седативных средств. Врач вправе отказать в оказании ветеринарных услуг в случае, если заказчик отказывается фиксировать свое животное для проведения осмотра врача и (или) выполнения лечебных и диагностических процедур, а также в случае невозможности применения седативных средств, или в случае отказа заказчика от их применения пациенту.

14. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные заказчиком от пациента заказчика при оказании в клинике ветеринарных услуг.

15. При первичном обращении в клинику проводится «первичный прием», который включает:

осмотр животного врачом;

сбор анамнестических данных;

консультацию по состоянию животного;

рекомендации по дополнительным исследованиям при их необходимости;

предполагаемый диагноз (или несколько),

варианты терапии;

прогноз заболевания;

назначение лечения и дополнительных диагностических процедур.

«Первичным» является прием животного по новому, впервые возникшему у него заболеванию. Приемы врача, в ходе курса терапии одного первично выявленного заболевания или контроля состояния пациента в определенные врачом сроки, а также анализ лабораторных исследований и корректировка по ним терапии, являются

«повторными». Необходимые лечебно-диагностические манипуляции и расходные препараты оплачиваются отдельно.

Оплата за первичный и повторный приемы дифференцирована и взимается согласно действующему прейскуранту цен.

16. В случае необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (УЗИ, ЭКГ, рентгенографические, лабораторные, эндоскопические, инструментальные и другие) для постановки или подтверждения диагноза, либо для динамического наблюдения за изменением состояния организма пациента, врач, по желанию заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Заказчик, соглашаясь на их проведение, обязуется произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме в соответствии с утвержденным прейскурантом цен. Подтверждением согласия заказчика на проведение диагностических и лечебных процедур его пациенту является обращение к соответствующим специалистам ветеринарной клиники для проведения таких процедур пациенту.

17. Хирургическое лечение оказывается пациентам в плановом порядке и в порядке оказания экстренной ветеринарной помощи. Очередность проведения операций определяется внутренним распорядком исполнителя.

18. Перед проведением операции животное должно быть подготовлено согласно рекомендациям лечащего врача. До начала операции в обязательном порядке должны быть сданы анализы крови пациента, проведено электрокардиографическое исследование (ЭКГ) и выполнены другие назначения ветеринарного врача.

19. В установленных исполнителем случаях заказчик подписывает представленный ему документ, подтверждающий его согласие или отказ на проведение процедур пациенту по определенному исполнителем перечню.

20. Эвтаназия проводится только пациентам, проходящим лечение согласно назначениям врачебного персонала клиник «Стрелка». Эвтаназия проводится животным с диагнозом, несовместимым с жизнью, при котором невозможно терапевтическими и (или) хирургическими методами облегчить состояние больного животного. Проведение эвтаназии животного осуществляется на основании подписанного заказчиком «Согласия на проведение эвтаназии».

21. Заказчик обязан произвести оплату за услуги до момента начала оказания услуг, если иной порядок оплаты не будет определен исполнителем.

До начала оказания услуги исполнитель информирует заказчика о стоимости ветеринарных услуг путем размещения действующего прейскуранта цен на сайте исполнителя и в холле ветеринарных клиники и ветеринарных кабинетов.

Окончательная стоимость лечения определяется по факту оказания услуг путем суммирования стоимости всех оказанных ветеринарных услуг и использованных во время лечения препаратов и расходных материалов.

Все услуги, оказанные исполнителем, и использованные при оказании услуг препараты и материалы, должны быть оплачены заказчиком в полном объеме, независимо от течения и исхода болезни пациента.

22. В случаях, определенных исполнителем, сторонами подписывается счет-акт оказанных услуг, который содержит согласие заказчика с объемом оказанных ветеринарных услуг, использованных препаратов и расходных материалов. В случае непогашения



# СТРЕЛКА

ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ ПИТОМЦЕВ

Общество с ограниченной ответственностью «Стрелка»

Юр. адрес: 220012, г. Минск, ул. Толбухина, д. 8, пом. 5Н

Почтовый адрес: 220012, г. Минск, пер. Инструментальный д. 5 офис 1  
р/с BY22PJCBV30120252371000000933 в ЦБУ ПБ ОАО «Приорбанк»,  
г. Минск, ул. Кропоткина, 91 БИК PJCBVY2X УНП 191588087

заказчиком задолженности в течение 10 (десяти) календарных дней, исполнитель без соблюдения претензионного порядка вправе обратиться за принудительным взысканием задолженности.

Стороны определили, что если в течение 3 (трех) календарных дней от даты оказания услуг заказчик не направил мотивированный отказ от оплаты, то претензий к качеству оказанных услуг он не имеет, услуги считаются принятыми без замечаний и подлежат оплате в полном объеме. Стороны определили, что подписанный исполнителем при помощи факсимильной подписи счет-акт считается действительным.

В случаях отсутствия денежных средств у заказчика и возможности внесения предварительной оплаты, исполнитель оставляет за собой право оказать ветеринарные услуги с подписанием счета-акта по факту их исполнения.

23. Заказчик вправе прервать курс лечения пациента по собственному желанию в любое время. При этом ответственность за жизнь и здоровье пациента возлагается на заказчика. Прерывание курса лечения заказчиком не освобождает его от уплаты уже оказанных услуг.

24. В случае неоплаты заказчиком оказанных пациенту ветеринарных услуг и использованных при оказании услуг материалов и препаратов, исполнитель вправе осуществить вызов сотрудников органов внутренних дел для применения к такому заказчику действующих в Республике Беларусь мер ответственности.

В соответствии со ст. 11.2 Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь: «Причинение ущерба в незначительном размере посредством извлечения имущественных выгод в результате обмана, злоупотребления доверием или путем модификации компьютерной информации при отсутствии признаков мелкого хищения – влечет наложение штрафа в размере до тридцати базовых величин».

25. Если у заказчика возникли претензии к методам и качеству оказанных пациенту ветеринарных услуг, включая случаи летального исхода пациента, после того, как заказчик с пациентом покинули помещение ветеринарной клиники, исполнитель производит рассмотрение таких претензий только при условии, если пациенту, до момента обращения в ветеринарную клинику, была проведена процедура электронной идентификации микрочипом, и информация о микрочипе была внесена исполнителем в учетную документацию по регистрации приемов пациента. При этом заказчик должен обеспечить исполнителю возможность полной идентификации пациента.

26. Исполнитель несет ответственность перед заказчиком за виновные действия, умышленные действия и (или) бездействие работников только в доказанных случаях и возмещает ущерб в таких случаях, в сумме, не превышающей стоимость оплаченных заказчиком услуг.

27. Исполнитель не несет ответственность за жизнь и здоровье пациента в случаях: обращения заказчика за помощью к третьим лицам и организациям без присмотра и без согласования с исполнителем; неявки заказчика в назначенное исполнителем время на повторный прием, для корректировки схемы лечения и т.д.; отказа заказчика по своему усмотрению от назначенных исполнителем препаратов, в том числе изменения схемы лечения без согласования с исполнителем;



# СТРЕЛКА

ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ ПИТОМЦЕВ

Общество с ограниченной ответственностью «Стрелка»  
Юр. адрес: 220012, г. Минск, ул. Толбухина, д. 8, пом. 5Н  
Почтовый адрес: 220012, г. Минск, пер. Инструментальный д. 5 офис 1  
р/с BY22PJCB30120252371000000933 в ЦБУ 115 ОАО «Приорбанк»,  
г. Минск, ул. Кропоткина, 91 БИК PJCBVY2X УНП 191588087



отказа или преждевременного прекращения лечения пациента в стационаре ветеринарной клиники исполнителя.

28. Руководствуясь Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 № 433-З «Об основах административных процедур» и Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» исполнитель не предоставляет заказчикам и иным гражданам:

28.1. учетную ветеринарную документацию, выписки из учетной документации по регистрации приемов пациентов. Электронная карта пациента является внутренним документом исполнителя;

28.2. материалы по видеонаблюдению и видеосъемке произведенные в клиниках исполнителя.

29. Все произведенные ветеринарными врачами при приеме пациентов назначения препаратов (лекарственных, профилактических и других) с указанием дозировки, формы и методов их применения указываются в рекомендациях и назначениях, выданных заказчиком на руки.

30. После оказания услуг заказчик обязан забрать животное из ветеринарной клиники.

В случае неявки заказчика в день окончания срока нахождения пациента в стационаре клиники и не выхода заказчика на связь по контактам, указанным заказчиком при регистрации и в информированном согласии в течение трех календарных дней, заказчик считается отказавшимся от права собственности на животное. В таком случае исполнитель вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, на содержание третьему лицу либо распорядиться иным способом. Расходы на дополнительное содержание и лечение такого животного оплачивает заказчик.

31. В случае невостробованности тела животного заказчиком в течении 14 календарных дней, исполнитель имеет право провести кремацию без согласования услуги с заказчиком. Расходы на услугу кремации животного оплачивает заказчик.

32. Рекомендации и назначения ветеринарных врачей, а также результаты проведенных в клиниках исполнителя лабораторных (анализов) и диагностических исследований (УЗИ, ЭКГ, рентгенографического, эндоскопического и других) выдаются на руки заказчикам только после полной оплаты всех оказанных услуг.

33. Фото и видеосъемка, аудиозапись, а также проведение опросов населения и маркетинговых мероприятий иного характера на территории клиник ООО «Стрелка» гражданами запрещена.

34. Исполнитель не несет ответственности за оставленные без личного присмотра заказчиками вещи на территории клиники.

35. Обращение заказчика за оказанием ветеринарных услуг, и (или) осуществление приема пациента врачом и средним ветеринарным персоналом исполнителя и (или) проведение пациенту инъекций, лечебных, диагностических, лабораторных исследований и иных процедур в ветеринарных клиниках «Стрелка» является подтверждением факта заключения заказчиком настоящего договора и его полного согласия с условиями настоящего договора.



36. Заказчик предоставляет исполнителю свои персональные данные на основании настоящего договора и в целях совершения действий, установленных настоящим договором. Исполнитель обрабатывает персональные данные в соответствии с законом Республики Беларусь от 07.05.2021 г. №99-З «О защите персональных данных».

Вся информация, предоставленная заказчиком, является конфиденциальной. Обращение заказчика к исполнителю и подписание листа ознакомления с настоящим договором означает согласие и разрешение исполнителю обрабатывать персональные данные заказчика, для продвижения услуг на рынке путем осуществления прямых заказчиком с помощью различных средств связи, включая, на не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, сеть Интернет. Заказчик выражает согласие и разрешает исполнителю и третьим лицам обрабатывать персональные данные заказчика.

37. Оставляя персональные данные, заказчик подтверждает тем самым свое согласие на получение электронных писем и СМС-сообщений, содержащих информацию о новинках, акциях, специальных предложениях, новых условиях и т.д.

38. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями законодательства Республики Беларусь. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные заказчиком в общедоступной форме, а также за общедоступные сведения о заказчике.

39. Исполнитель вправе без дополнительного согласования с заказчиком осуществлять записи телефонных переговоров с заказчиком, предварительно уведомив его об этом.

40. В помещениях ветеринарных клиник ООО «Стрелка» исполнителем ведется аудио- и видеозапись.

41. В случае гибели животного при оказании ему ветеринарных услуг в ветеринарной клинике исполнителя, исполнитель имеет право на выполнение патологоанатомического вскрытия для внутриклинического разбора случая и установления причин смерти животного без выдачи официального заключения, если от владельца в письменной форме не поступит отказ от патологоанатомического вскрытия.

42. В случае ненадлежащего исполнения, либо неисполнения заказчиком обязательства по оплате, исполнитель вправе направить заказчику претензию по указанному заказчиком при регистрации адресу. Претензия подлежит рассмотрению заказчиком в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения. Получатель письма обязан в письменной форме уведомить отправителя о результатах рассмотрения претензии. В случае, если заказчик не предоставил ответ на претензию в указанный срок или не погасил задолженность по договору, то требования, предъявленные в претензии, считаются признанными. Если сторона не получает заказную корреспонденцию (претензию), и имеется уведомление органов почтовой связи о неполучении и причина невручения: за отказом, за невостремлением и др., - имеет место соблюдение претензионного порядка (надлежащее направление претензии), т.к. сторона умышленно уклоняется от получения претензии. Стороны определили, что по условиям, указанным в п.24, соблюдение претензионного порядка не является обязательным.

43. Вопросы возникшие при реализации настоящего договора, стороны решают путем двухсторонних переговоров. При возникновении спора между сторонами, претензионный порядок, является обязательным. При не достижении согласия по разрешению спора,



**СТРЕЛКА**

ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ ПИТОМЦЕВ

Общество с ограниченной ответственностью «Стрелка»  
Юр. адрес: 220012, г.Минск, ул.Толбухина, д.8, пом.5Н  
Почтовый адрес: 220012, г.Минск, пер. Инструментальный д.5 офис 1  
р/с BY22PJCB30120252371000000933 в ЦБУ 115 ОАО «Приорбанк»,  
г.Минск, ул. Кропоткина, 91 БИК PJCBVY2X УНП 191588087



руководствуясь ст.49 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь, стороны установили территориальную подсудность дел суду Первомайского района г.Минска.

**44. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

44.1. Стороны безоговорочно соглашаются считать реквизитами заказчика информацию, указанную им при регистрации в системе исполнителя.

44.2. Реквизиты Исполнителя: Общество с ограниченной ответственностью «Стрелка»

юр.адрес: 220012, г.Минск, ул.Толбухина, 8, пом.5Н

УНП 191588087

ОКПО 379958395000

р/с BY22PJCB30120252371000000933 в ЦБУ 115 ОАО «Приорбанк», г.Минск, ул.Кропоткина, 91

БИК PJCBVY2X