ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на заключение договора об оказании платных ветеринарных услуг

город Москва дата вступления в силу: «02» февраля 2026 года

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

Настоящий документ является публичной офертой (предложением) (далее – Оферта) Акционерного общества «Ветеринарная компания УНО», именуемого далее Клиника, адресованной любому правоспособному и дееспособному физическому лицу, именуемому далее – Клиент, согласно статье 435, п.2 статьи 437 и статьи 438 Гражданского кодекса РФ акцептовать Оферту на заключение договора об оказании платных ветеринарных услуг (заключить договор об оказании ветеринарных услуг) (далее – Договор) на условиях и путем совершения действий, указанных ниже в Оферте (принять Оферту).

Неотъемлемой частью настоящей Оферты являются Правила оказания платных ветеринарных услуг, утвержденные Клиникой и размещенные на Сайте Клиники в сети Интернет по адресу: https://mytiger.ru.

Срок действия Оферты: с «02» февраля 2026 года до момента отзыва Оферты или до момента публикации новой редакции Оферты. Полным и безоговорочным акцептом (принятием) настоящей Оферты является совершением Клиентом любого следующего действия: подписание документа, свидетельствующего о заключении настоящего Договора (анкета, согласие, отказ), заказ услуги в Личном кабинете или посредством звонка в Клинику (контакт-центр Клиники), внесение предоплаты стоимости Услуги в порядке, предусмотренном условиями Оферты.

Акцепт (принятие) Оферты означает, что Клиент:

- ознакомился и выразил согласие со всеми положениями Оферты, а также с Политикой обработки персональных данных, необходимых для оказания Услуги в рамках Договора;
- ознакомился и выразил согласие со всеми положениями Правил оказания платных ветеринарных услуг, заключил с Клиникой Договор на условиях Оферты.

В случае несогласия с каким-либо положением Оферты Клиенту следует отказаться от ее акцепта (заключения Договора). К отношениям Сторон по Договору, заключаемому на условиях Оферты, применяется законодательство о защите прав потребителей в части, не противоречащей специфике ветеринарных услуг, биологической природе животного и особенностям оказания ветеринарной помощи животным.

ДЛЯ ЦЕЛЕЙ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Услуга (Услуги) – возмездная ветеринарная услуга (консультативно-диагностические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение/поддержание состояния здоровья животного Клиента, услуги, связанные с проведением данных

мероприятий, а также услуги по гигиеническому и эстетическому уходу за животным).

С полным **перечнем Услуг**, оказываемых в соответствии с Договором, заключенным на условиях настоящей Оферты, можно ознакомиться на Сайте Клиники в сети Интернет по адресу: https://mytiger.ru

Заказ – потребность Клиента в Услуге Клиники, оформленный путем составления письменных документов (например, информированное согласие, чек, квитанция, направление, смета и т.п.), устно на приеме, по электронным каналам связи (например, электронная почта, мессенджер, sms), в Личном кабинете, а также по телефону.

Клиент – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести Услугу в соответствии с Договором, заключенным на условиях настоящей Оферты.

Клиника - Акционерное общество «Ветеринарная компания УНО» (ОГРН 1257700150630, ИНН 7751357790, .119072, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Якиманка, наб. Софийская, д. 10, помещ. 15Н).

Сайт – сайт в сети «Интернет» https://mytiger.ru.

Договор – договор об оказании платных ветеринарных услуг, заключенный между Клиникой и Клиентом на условиях настоящей Оферты.

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО В СООТВЕТСТВИИ С ОФЕРТОЙ

1. Предмет договора

1.1. Клиника обязуется по заданию Клиента оказать ветеринарные услуги (консультативно-диагностические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение/ поддержание состояния здоровья животного Клиента, услуги, связанные с проведением данных мероприятий, а также услуги по гигиеническому и эстетическому уходу за животным), а Клиент обязуется принять и оплатить Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Оказание ветеринарных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными Клиникой Правилами оказания ветеринарных услуг (далее – Правила). Заключение настоящего Договора подтверждает, что Клиент ознакомлен с Правилами оказания ветеринарных услуг и полностью с ними согласен (действующая редакция Правил размещена на сайте Клиники по адресу https://mytiger.ru). Услуги оказываются в соответствии с действующими ветеринарными правилами, рекомендациями, стандартами диагностики и лечения, а также обычной ветеринарной практикой. Клиент проинформирован и согласен с тем, что результат лечения и диагностики зависит от индивидуальных особенностей организма животного, стадии заболевания и соблюдения Клиентом рекомендаций Клиники.

1.2. Перечень (наименование и количество) Услуг, оказываемых Клиенту по настоящему Договору, а также их стоимость согласовываются Сторонами на основании прейскуранта услуг Клиники, действующего на момент оформления Заказа, с которым Клиент может ознакомиться на Сайте. Согласование конкретных услуг, оказываемых Клиникой, может осуществляться путем составления письменных документов (например, информированное

согласие, чек, квитанция, направление, смета и т.п.), устно на приеме, по электронным каналам связи (например, электронная почта, мессенджер, sms), в Личном кабинете, а также по телефону.

1.3. В целях эффективного лечения принадлежащего Клиенту животного Клиент обязуется:
– предоставить полную и достоверную информацию о животном, об имеющихся и перенесённых заболеваниях, травмах, операциях. Представить все имеющиеся медицинские документы на животное;
– обеспечить своевременную вакцинацию животного и по запросу Клиники предоставить документ, подтверждающий вакцинацию. Клиент уведомлен, что при отсутствии вакцинации риск заражения животного инфекционными заболеваниями значительно возрастает;
– соблюдать и строго выполнять все назначения и предписания ветеринарного врача и специалистов Клиники;
– незамедлительно информировать ветеринарного врача и специалистов клиники обо всех изменениях состояния здоровья животного в ходе обследования и лечения, в случае ухудшения самочувствия животного незамедлительно обратиться на прием в Клинику или другое ветеринарное учреждение;
– ознакомиться и подписать документы, подтверждающие согласие Клиента на оказание ветеринарных услуг, а в случае отказа от проведения ветеринарной манипуляции подписать отказ от ее проведения. Клиент осознаёт и принимает, что непредоставление полной и достоверной информации о состоянии животного, несоблюдение назначений врача и рекомендаций Клиники освобождает Клинику от ответственности за неблагоприятные последствия, возникшие вследствие таких действий (бездействия) Клиента.

1.4. Клиент уведомлен, что Клиника НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ следующие манипуляции:
– передержка животных.
– оказание услуг в условиях стационара.
– ветеринарные услуги под седацией (за исключением случаев, установленных Правилами оказания ветеринарных услуг и при обязательном подписании Клиентом информированного согласия).
– хирургические и иные ветеринарные манипуляции, требующие наркоз.
– прием животных в тяжелом и / или жизнеугрожающем состоянии.
– проведение эвтаназии и / или кремации животного.

1.5. Клиника вправе по своему усмотрению привлекать к оказанию услуг по настоящему Договору иные ветеринарные клиники и лаборатории (третьи лица), имеющие соответствующую компетенцию в оказании ветеринарных услуг.

1.6. Услуги оказываются в соответствии с режимом работы Клиники и графиком работы ветеринарных работников/грумеров Клиники / третьих лиц, участвующих в оказании Услуг.

1.7. От имени Клиента за оказанием услуг могут обратиться доверенные лица, перечень которых указан в документах о присоединении к настоящей Оферте.

1.8. Клиника имеет право использовать фото и видеоматериалы с результатами оказанных услуг путем размещения их в Интернете на различных площадках. При этом Клиника гарантирует, что при таком размещении не будут распространяться какие-либо персональные данные Клиента без его прямого согласия.

2. Порядок оказания ветеринарных услуг

2.1. Ветеринарные услуги оказываются в следующих форматах:
– в помещении Клиники
– на очном приеме при личном визите Клиента в Клинику,
– в условиях выезда специалиста к животному Клиента,
– в форме онлайн-консультации. Услуги в условиях выезда и онлайн-консультации оказываются исключительно при наличии технической возможности у Клиники, о чём Клиент уведомляется при заказе услуги.

Очный прием

Для получения ветеринарных услуг в помещении Клиники Клиент вправе записаться на приём к специалисту Клиники предварительно, либо прийти в порядке живой очереди. В случае опоздания Клиента более чем на 15 минут Клиника вправе:
– перенести приём на иное свободное время;
– перенести приём на другую дату;
– отказать в оказании услуги в текущий день.
При задержке приёма по объективным причинам Клиника предлагает Клиенту альтернативные варианты, предусмотренные Правилами. На приёме ветеринарный врач проводит осмотр животного Клиента, по согласованию с Клиентом назначает животному Клиента необходимые диагностические и лечебные процедуры, в случае необходимости оказывает иные ветеринарные услуги. Также Клиника вправе при необходимости привлекать для оказания ветеринарных услуг третьих лиц. Клиент обязан соблюдать правила нахождения животного в Клинике, установленные Правилами оказания ветеринарных услуг.

Онлайн-консультации

Онлайн-консультации носят информационно-консультативный характер, не заменяют очный осмотр животного, не являются постановкой диагноза и не могут рассматриваться как завершенная ветеринарная помощь. Ответственность Клиники за онлайн-консультации ограничивается корректностью предоставляемой информации при условии достоверности данных, сообщённых Клиентом. Коммуникации с врачами Клиники по телефону или в Интернете не считается оказанием ветеринарных услуг по настоящему Договору и носит характер частной коммуникации, либо являются информационной поддержкой Клиента перед обязательной явкой на прием за исключением случая, когда такая коммуникация проходит в рамках отдельной платной онлайн-консультации.

История болезни

По итогам осмотра животного, а также после оказания всех иных ветеринарных услуг работники Клиники производят запись в Истории болезни. Сведения, содержащиеся в Истории болезни, являются официальным подтверждением объемов предоставленных услуг, а также их результатов. История болезни ведется в электронном виде с использованием внутренней информационной системы Клиники. Клиент подтверждает согласие с ведением истории болезни в электронной форме.

Стоимость услуг и порядок расчетов

Клиент оплачивает услуги Клиники по ценам, указанным в прейскуранте Клиники, с которым Клиент вправе в любое время ознакомиться в регистратуре Клиники или на Интернет-сайте Клиники (при разночтении приоритет имеет прейскурант в регистратуре Клиники). Клиника вправе изменить цены на услуги в любое время без предварительного уведомления Клиента. Новые цены вступают в силу в момент внесения их в прейскурант в регистратуре Клиники. Стоимость конкретных услуг согласовывается Клиникой с Клиентом предварительно на приеме устно. Также стоимость услуг может быть указана при подписании согласия на выполнение отдельных лечебных и диагностических мероприятий.
Клиника имеет право вводить программы лояльности для отдельных Клиентов при выполнении соответствующих требований. Об условиях программы лояльности Клиент может уточнить непосредственно в Клинике. В любом случае программа лояльности не распространяется на лабораторные услуги и услуги, связанные с кремацией.

2.6. Клиент оплачивает услуги Клиники путем внесения 100% аванса. Конкретный порядок оплаты сообщается Клиникой перед началом оказания услуг.

Претензии

2.7. Клиент вправе предъявить претензии по объему и качеству оказанных ветеринарных услуг в день оказания соответствующих услуг, а по скрытым недостаткам, которые непосредственно связаны с оказанными услугами, в течение 5 (Пяти) дней с момента обнаружения соответствующих недостатков. Клиент излагает претензии в письменном виде и передает генеральному директору Клиники под роспись или отправляет в адрес Клиники заказным письмом с уведомлением о вручении (в этом случае датой предъявления претензии считается день отправки письма). В случае, если соответствующие претензии не предъявлены в указанные сроки, услуги считаются принятыми в полном объеме.

2.8. Услуги по проведению лабораторных исследований оказывает либо Клиника, либо Клиника передает данные исследования в стороннюю ветеринарную лабораторию. В таком случае Клиент уполномочивает Клинику на передачу биоматериала на исследование и получение результата исследования. Клиника может действовать в качестве агента Клиента.

3. Информация, предоставляемая Клиникой Клиенту

3.1. Клиника предоставляет Клиенту следующую информацию:
– о заболевании животного, плане и ходе лечения, а также о прогнозах, возможных последствиях, осложнениях и прочих обстоятельствах, которые могут сопровождать

процесс лечения или возникать во время него;
– по заявлению Клиента в течение десяти календарных дней предоставляет ему выписку из истории болезни животного Клиента, с указанием проведённых консультативно-диагностических и лечебно-профилактических мероприятий и их результатов;
– ставит Клиента в известность о возможности неблагоприятного исхода оказания ветеринарных услуг в случае, когда животное поступило в критическом состоянии, при заведомо известной невозможности достижения улучшения состояния здоровья животного либо при наличии противопоказаний к проведению необходимых лечебных мероприятий.

3.2. Клиент информирован о том, что при ухудшении здоровья животного, наличии признаков осложнений после проведенных ветеринарных процедур и иных отклонений необходимо незамедлительно обратиться в Клинику, либо в иное ветеринарное учреждение. Промедление может привести к осложнениям вплоть до летального исхода.

4. Основания для отказа Клиники от предоставления услуг Клиенту

4.1. Клиника вправе отказать Клиенту в оказании ветеринарных услуг при наличии следующих обстоятельств:
– наличие противопоказаний для оказания ветеринарных услуг по гигиеническому и эстетическому уходу за шерстью, имеются противопоказания к оказанию услуги (повреждения кожи, экземы, открытые раны, выраженное воспаление кожи, вызванное в том числе аллергическими реакциями, паразитарные заболевания, признаки инфекционных заболеваний, наличие хронических заболеваний в период обострения или рецидива, свежие послеоперационные раны и рубцы, и другие состояния, в которых здоровью животного может быть нанесен вред данной процедурой);
– при предоставлении Клиентом неполных, недостоверных, а также заведомо ложных данных о животном;

– при нарушении Клиентом общественного порядка, оскорблении других посетителей и работников Клиники;
- при наличии у Клиента признаков алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- при выявлении у животного противопоказаний либо заведомо известной невозможности достижения улучшения состояния здоровья животного;
- при несоблюдении предписаний и манипуляций, назначенных лечащим врачом и специалистами клиники;
- при отсутствии письменного согласия Клиента на проведение диагностических, лечебно-профилактических и иных мероприятий, а также при неподписании необходимых документов, расписок и уведомлений;
- при наличии задолженности за оказанные ветеринарные услуги;
- при нарушении режима нахождения на территории Клиники, что может повлечь причинение вреда другим посетителям Клиники, либо их животным;
- если животное не вакцинировано против бешенства, либо от опасных заболеваний.

5. Основания и условия отказа Клиента от услуг Клиники

5.1. Клиент вправе в любой момент отказаться от услуг Клиники и расторгнуть настоящий договор, оплатив услуги, оказанные на момент отказа.

5.2. Клиент имеет право прервать лечение в любой момент и инициировать прекращение оказания Клиникой услуг. Также Клиент имеет право прекратить являться в Клинику по собственной инициативе.

5.3. Клиника имеет право не выдавать животное, если оно не пришло в сознание после применения анестезии.

6. Ответственность сторон и порядок решения споров

6.1. Клиника несёт ответственность перед Клиентом в соответствии с действующим законодательством РФ только за реальный ущерб, который был нанесен Клиенту предоставлением некачественных ветеринарных услуг.

6.2. Клиника не несёт ответственности за жизнь и здоровье животного в случае неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных пунктом 1.3. настоящего Договора, а также отказа от лечения в соответствии с разделом 5 Договора.

6.3. Клиника вправе в случае наличия у Клиента задолженности по оплате за оказанные ветеринарные услуги приостановить оказание услуг, либо отказаться от их оказания. В таком случае Клиент обязан незамедлительно забрать животное.

6.4. Животное является биологическим организмом и может не реагировать на качественно проведенное лечение. Качественное, своевременное и исчерпывающее лечение не является гарантией выздоровления животного и отсутствия осложнений. Клиника не несет ответственность за состояние здоровья животного, если оно не связано с качеством оказания услуг.

6.5. При возникновении разногласий между Клиентом и ветеринарным врачом (работниками Клиники) по вопросу объёма и качества оказанных ветеринарных услуг, они разрешаются путём переговоров, с участием главного врача Клиники либо лица, исполняющего его обязанности.

6.6. Сторона, считающая, что её права по настоящему договору нарушены, направляет другой стороне претензии в письменном виде. Получатель обязуется ответить на полученное письмо в срок до десяти рабочих дней с момента получения.

6.7. При недостижении согласия споры разрешаются в установленном законом порядке.

6.8. В случае, если животное находится в клинике, а Клиент не выходит на связь в течение 2 (Двух) календарных дней, то Клиника имеет право признать животное бесхозяйным и передать его в приют или найти для него новых владельцев.

7. Сроки действия договора

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует бессрочно.

7.2. Действие договора может быть прекращено по соглашению сторон. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящим договором.

7.3. Клиника имеет право на внесение изменений в Правила оказания ветеринарных услуг в любой момент без какого-либо согласования с Клиентом. С новой редакцией Правил Клиент знакомится во время посещения Клиники.

8. Прочие условия

8.1. Клиент доверяет реализацию своих прав и обязанностей по настоящему Договору от своего имени доверенным лицам (перечень лиц может меняться по уведомлению Клиента в письменном виде или по электронной почте).

8.2. В случае гибели животного, находившегося под наблюдением Клиники, Клиент не возражает против проведения патологоанатомического вскрытия.

8.3. Клиент соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Клиент предоставляет Клинике следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, место рождения, номер и серию документа, удостоверяющего личность, сведения о регистрации по месту жительства/пребывания, телефон, адрес электронной почты. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (в том числе передачу третьим лицам, не исключая трансграничную передачу, если необходимость в ней возникла в ходе исполнения обязательств), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Клиника обрабатывает персональные данные Клиента в целях надлежащего оказания услуг, разрешения возможных разногласий между Сторонами и информирования Клиента о различных мероприятиях, организуемых Клиникой.

Клиника обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. При этом не считается нарушением обязательств разглашение информации в случае, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями действующего законодательства РФ. Клиника вправе отправлять на адрес электронной почты или контактный телефоны Клиента информационные сообщения, содержащие как рекомендации для животного, так и рекламу услуг Клиники. Клиент вправе отказаться от получения такой информации без объяснения причин отказа путем информирования Клиники о своем отказе путем направления соответствующего письменного заявления в Клинику по адресу: 119072, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Якиманка, наб. Софийская, д. 10, помещ. 15Н, электронная почта info@mytiger.ru

Клиент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления в Клинику по адресу: 119072, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Якиманка, наб. Софийская, д. 10, помещ. 15Н, электронная почта

info@mytiger.ru