

ПАМЯТКА



**Об оказании платных
ветеринарных услуг**

Почти в каждой семье есть любимый питомец, а может даже и не один, которые нуждаются не только в любви, уходе, но и в оказании медицинской помощи

Количество ветеринарных клиник с каждым годом растет и связано это напрямую с возрастающим количеством домашних животных.

Деятельность таких учреждений регулируется положениями:

- Гражданского кодекса РФ;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правил оказания платных ветеринарных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 № 898 (далее – Правила).

Информация для потребителей.

При обращении в ветеринарную клинику в первую очередь следует обратить внимание на правильно оформленную вывеску, которая должна содержать фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы.

Вывеска, оформленная не в соответствии с требованиями законодательства, а также ее отсутствие может свидетельствовать о том, что

деятельность организации не соответствует предъявляемым к ней требованиям.

Также исполнитель до заключения договора об оказании услуг обязан в наглядной форме довести до потребителя следующую информацию:

- перечень основных видов платных ветеринарных услуг (работ) и формы их предоставления;
- прейскуранты на ветеринарные услуги;
- образцы препаратов, лекарственных средств и др.;
- средства ветеринарного назначения, применяемые при оказании платных ветеринарных услуг;
- образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату услуг (работ);
- сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей (инвалидов, участников Великой Отечественной войны и т.д.) в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нормативные документы по вопросам ветеринарного обслуживания животных;

- сведения об органе по защите прав потребителей;
- сведения о местонахождении (юридический адрес) исполнителя и местонахождении организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать ветеринарную услугу, и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера ветеринарной услуги.

Платные ветеринарные услуги оказываются на основании заключения договора, оформления абонеента обслуживания или выдачи жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца.

Обязанности исполнителя и потребителя

В ходе оказания услуг, исполнитель:

- обеспечивает применение лекарственных средств и методов, исключаящих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия;
- гарантирует безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды.

В свою очередь потребитель обязан:

- предоставлять исполнителю по его требованию животных для осмотра, немедленно сообщать о всех случаях, связанных с внезапным падежом или одновременным массовым заболеванием животных, или об их необычном поведении;
- принимать меры по изоляции животных, подозреваемых в заболевании, до прибытия исполнителя;
- производить реализацию мяса, молока, мясных и молочных продуктов, яиц и иных продуктов животноводства строго после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения заключения исполнителя о пригодности их к использованию для пищевых целей;
- обеспечивать соответствующее содержание и кормление животных согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных.

В целях качественного оказания услуг, исполнитель также обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут

снизить качество оказываемых услуг или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если, не смотря на своевременное информирование потребителя о возникновении вышеуказанных обстоятельств, он не предпримет попыток к их устранению, исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Форма оплаты оказываемых услуг по усмотрению сторон может быть определена как твердой, так и приблизительно сметой.

Увеличение размера твердой сметы исполнителем возможно только при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которые нельзя было предусмотреть при заключении договора.

Оказание дополнительных платных ветеринарных услуг должно производиться только с согласия потребителя, в противном случае последний имеет право расторгнуть договор.

Права потребителя

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав

потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Порядок действий потребителя

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к исполнителю услуги с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями (к претензии прикладываются копии всех необходимых документов).

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов. В судебном порядке потребитель может заявить требования:

- о взыскании неустойки в размере 3-х % от цены услуги; - о взыскании морального вреда;

- о выплате штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений обращайтесь к специалистам отдела информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области».

Наш адрес: г. Калуга, ул. Баррикад, д.181, каб.№6

тел. 8(4842 57-11-81 e-mail: okiip@yandex.ru