



ООО «НьюВетТех»

115093, г. Москва,  
внутригородская территория города  
муниципальный округ Даниловский,  
ул. Большая Серпуховская, д. 62 к. 2  
[info@newvetttech.ru](mailto:info@newvetttech.ru)  
[www.newvetttech.ru](http://www.newvetttech.ru)

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор ООО «НьюВетТех»  
Яковлев Е. К.  
Приказ № 29 от 03.12.2025 г.  
Введено в действие 1.01.2026

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКИ (редакция от 03.12.2025 года)

### 1. Общие положения

- 1.1. Правила обязательны для Клиники, для Владельца, а также для иных лиц, находящихся на территории Клиники (сопровождающие лица) и применяются во всех случаях.  
Владелец, присоединившийся к Публичной оферте, считается принявшим Правила в полном объеме.
- 1.2. Актуальная редакция Правил размещена на официальном сайте Клиники <https://newvetttech.ru/>, а также на информационном стенде Клиники, расположенном по адресу: г. Москва, ул. Большая Серпуховская д. 62, к. 2.
- 1.3. Клиника вправе в любое время вносить изменения в Правила без уведомления Владельца. Новая редакция Правил вступает в силу с даты, указанной в ней.
- 1.4. Все ветеринарные услуги в Клинике являются платными. С прейскурантом можно ознакомиться на нашем сайте или непосредственно в Клинике.
- 1.5. Клиника оказывает ветеринарные услуги по месту своего нахождения и по месту нахождения своих филиалов. Ветеринарные услуги оказываются в соответствии с графиком работы Клиники (филиала), дата и время оказания услуги согласовываются с Заказчиком. Объем услуги, содержание, методология, порядок её оказания определяются Клиникой самостоятельно. Срок (длительность) оказания услуги определяется Клиникой самостоятельно.
- 1.6. На территорию Клиники не допускаются и не обслуживаются Владельцы в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.
- 1.7. Для посещения ветеринарной клиники необходимо соблюдать правила: кошки, мелкие собаки и грызуны должны находиться в переносках, клетках или закрытых сумках для предотвращения контактов между животными и дополнительного стресса.
- 1.8. Собаки должны быть на поводке (коротком при входе/выходе), а агрессивные животные, включая собак средних и крупных пород, — в наморднике.
- 1.9. Владелец обязуется при посещении Клиники проявлять доброжелательное и вежливое отношение к персоналу, присутствующим в Клинике клиентам и

животным, соблюдать очередность. В случае агрессивного поведения Владельца Клиника имеет право обратиться в правоохранительные органы для урегулирования ситуации.

1.10. Клиника не несет ответственности за оставленные без присмотра личные вещи Владельцев и их питомцев.

1.11. Посетителям ветеринарной клиники в целях соблюдения общественного порядка запрещается:

- проносить в ветеринарную клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, токсичные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- курить на территории ветеринарной клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях, вне специально отведенных для этого мест;
- самовольно проникать в служебные помещения ветеринарной клиники;
- пользоваться открытым огнём;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- вести себя агрессивно, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам ветеринарной клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении сотрудников ветеринарной клиники и посетителей;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях ветеринарной клиники;
- выполнять в помещениях ветеринарной клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях ветеринарной клиники в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, размещать в помещениях и на территории ветеринарной клиники объявления без разрешения руководства ветеринарной клиники;
- оставлять питомцев и малолетних детей без присмотра.

1.12. В случае нарушения Владельцем и иными посетителями ветеринарной клиники правил поведения, установленных пунктом 1.9 Правил, общественного порядка, работники ветеринарной клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

## **2. Условия оказания ветеринарных услуг и порядок приема**

2.1. При оказании услуг Клиника руководствуется принципами доказательной медицины, общепринятыми стандартами и методиками оказания ветеринарной помощи, а также стандартами Национальной ветеринарной палаты (далее- НВП) и требованиями законодательства РФ.

- 2.2. Клиника оказывает услуги, соответствующие профилю её деятельности, а также в соответствии с наличием необходимых специалистов, оборудования, расходных материалов и иных необходимых для оказания услуги ресурсов.
- 2.3. Владельцу при себе следует иметь паспорт владельца и при наличии ветеринарный паспорт животного с отметками о прививках.
- 2.4. Пациенты принимаются по предварительной записи в порядке очереди. Пациенты принимаются сотрудниками Клиники в соответствии с утвержденным графиком приема в следующем приоритетном порядке:
  - Пациенты, пришедшие по предварительной записи к назначенному времени;
  - Пациенты, пришедшие без записи (в порядке живой очереди при наличии свободного времени у специалиста).

В экстренных случаях, требующих оказания экстренной помощи в связи с тяжестью состояния пациента и угрозой гибели, при наличии у Клиники такой возможности Клиника может принять пациента вне очереди. Оценка тяжести состояния питомца и принятие решения об экстренности случая осуществляется ветеринарными врачами Клиники как специалистами, имеющими профессиональный опыт и соответствующее образование в ветеринарной области.

При отсутствии возможности принять экстренного пациента Клиника информирует Владельца о ближайшей ветеринарной клинике, где ему может быть оказана помощь.

В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством Клиники.

Закрепление конкретного ветеринарного врача Клиники за конкретным пациентом, требующим оказания экстренной помощи, не предусмотрено.

- 2.5. Для плановых приемов предусмотрена предварительная запись. В случае невозможности прийти на очный прием или присутствовать на дистанционном приеме посредством видеосвязи, обязательно отмените визит.
- 2.6. При приеме пациента владелец должен располагать достаточным запасом времени для тщательного всестороннего осмотра.
- 2.7. Оплату оказанных услуг вы можете осуществить у администратора после или в установленных случаях до начала оказания ветеринарной услуги в наличной или безналичной формах.
- 2.8. Некоторые процедуры (забор крови, УЗИ и т.д.) требуют предварительной подготовки. Уточните у врача информацию, которая вам непонятна.
- 2.9. Если у Владельца есть вопросы, или состояние питомца ухудшилось после приема/лечения, свяжитесь с врачом, не отменяйте и не меняйте препараты самостоятельно.
- 2.10. Посещение клиники по причине иного заболевания расценивается как первичный прием, равно как и прием другого пациента, принадлежащего этому же владельцу.

Во время первичного приема врач:

- осматривает животное,
- проводит физикальное обследование,
- консультирует Клиента по состоянию животного,
- ставит предварительный диагноз,
- назначает необходимые диагностические тесты и процедуры,
- назначает лечение.

- 2.11. Повторным считается второй и последующий прием у врача одной специальности, связанный с лечением одного и того же заболевания животного. Если с момента предыдущего приема прошло более 30 (тридцати) дней, новый прием считается первичным.
- 2.12. В случае опоздания Владельца к назначенному времени приема более чем на 15 минут, Клиника вправе перенести время приема специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с Владельцем дату), а на освободившееся время записать/принять другого пациента.
- В случае опоздания Владельца на плановые хирургические и стоматологические операции более чем на 30 минут, Клиника вправе отменить назначенную операцию и предоставить данную услугу в другое время по согласованию с Владельцем. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним расписанием.
- 2.13. При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от специалиста обстоятельствам, владельцу предлагается перенести время приема специалиста на другой день, осуществить оказание услуги в назначенное время у другого свободного специалиста (при наличии такой возможности у ветеринарной клиники), либо оказание услуги в тот же день с отсрочкой приема на время задержки у назначенного специалиста.
- 2.14. Клиника вправе изменить согласованную дату приема, предварительно уведомив Владельца по телефону или электронной почте.
- 2.15. Клиника предоставляет возможность Владельцу самостоятельно фиксировать свое животное при выполнении ветеринарных манипуляций. Персонал Клиники не несет ответственности за травмы, полученные Владельцем от собственного животного.
- 2.16. При невозможности фиксации агрессивного животного доктор вправе предложить Владельцу проведение осмотра или лечебно-диагностических процедур в отношении животного при введении ему успокаивающего препарата (седации). Применение успокаивающего препарата (седации) в отношении животного осуществляется при условии согласия Владельца. В случае невозможности введения успокаивающего препарата или в случае отказа Владельца от его введения агрессивному животному, Клиника вправе отказать в оказании услуг в отношении такого животного.
- 2.17. Клиника имеет право отказать в приеме также:
- При отказе Владельца заполнять и подписывать документацию, необходимую для оказания платных ветеринарных услуг в соответствии с законом и Публичной офертой.
  - При отсутствии технической возможности оказания ветеринарных услуг (отсутствие или выход из строя оборудования, отсутствие специалиста и т.п.).
  - При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
  - При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.
  - Подозрение на наличие инфекционного заболевания у животного или выявленное в ходе диагностики наличие инфекционного заболевания животного. В таком случае владельцу будут даны рекомендации по

перенаправлению животного в стороннюю ветеринарную клинику с инфекционным стационаром

- При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению Клиники.

2.18. Для достижения целей лечения Владелец соблюдает указания врачей и специалистов Клиники. Владелец осведомлен, что нарушение плана лечения, режима питания или приема препаратов, несоблюдение рекомендаций Клиники может привести к тому, что лечение не только не достигнет желаемого результата, но может, наоборот, повлечь осложнения для здоровья питомца.

2.19. Владелец предоставляет Клинике достоверные и полные сведения о состоянии питомца. В случае отказа от предоставления таких сведений или их недостоверности Клиника не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия для здоровья питомца.

### **3. Эвтаназия и кремация**

2.20. Эвтаназия в Клинике проводится исключительно по медицинским показаниям при наличии неизлечимого заболевания/травмы, не совместимой с жизнью и в иных случаях с целью прекращения страданий животного, после письменного волеизъявления владельца. Клиника вправе отказать в проведении процедуры, если ее целесообразность будет сомнительна.

2.21. Утилизация трупов животных (биологических отходов) осуществляется сторонней организацией по договору с Клиникой. При гибели питомца возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Владелецем), которая оплачивается согласно Прайсу. Владелец имеет право забрать труп животного для самостоятельной утилизации.

2.22. В случае отказа от кремации обязанность по утилизации биологического отхода в соответствии с действующими нормами ветеринарного законодательства Российской Федерации, несет Владелец.