

Правила размещения и содержания животных в домашней гостинице для животных Пять звезд

Приложение к Публичной Оферте

о заключении договора оказания услуги

по временному содержанию животного

Редакция от «05» сентября 2013 г.

г. Москва

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

Сайт – сайт в сети Интернет, расположенный по адресу <http://www.petflat.ru>.

Правила — настоящий документ «Правила размещения и содержания животных», опубликованный в сети Интернет на Сайте Исполнителя.

Заказчик — лицо, осуществившее акцепт оферты и являющееся заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору.

Договор — договор между Заказчиком и Исполнителем на предоставление услуг по временному содержанию животных, который заключается посредством акцепта Оферты.

Стороны – Исполнитель и Заказчик.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА

2.1 Заказчик размещает предварительный заказ на передержку животного по телефону или через форму заказа в сети Интернет на Сайте Исполнителя.

2.2 Исполнитель принимает на передержку здоровых, привитых, без вредных привычек животных возрастом от 3х месяцев до 18 лет согласно Прейскуранту на Сайте Исполнителя.

2.2.1 Животные младше 1 года и старше 10 лет или в период течки или не кастрированные коты старше 7 месяцев принимаются за дополнительную плату.

2.2.2 Животные, подобранные с улицы, не принимаются.

2.2.3 Животные, которым требуется послеоперационный уход и (или) специальное ветеринарное обслуживание, принимаются за дополнительную плату при наличии места.

2.3. На основании сообщаемых Заказчиком сведений Исполнитель формирует Счет на оплату с указанием перечня услуг.

2.3.1. Услуги, не включенные в Счет на оплату, не оказываются.

2.4 Планируемое место передержки закрепляется (бронируется) за Заказчиком только после поступления денег на расчетный счет Компании.

2.4.1 При отсутствии уведомления об оплате и (или) не поступлении денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 3 календарных дней с даты выставления счета бронь аннулируется.

2.4.2 Резервирование мест Передержки животного без предварительной оплаты не производится.

2.5 Заказчик проверяет сведения, указанные Исполнителем в Счете на оплату.

2.5.1 При полном согласии и понимании условий Публичной Оферты и настоящих Правил Заказчик оплачивает в установленные сроки выставленный Исполнителем счет по указанным реквизитам.

2.5.2 При оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами при размещении на месте передержки дополнительная плата не взимается.

2.5.3 При оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами и одновременном заказе у Исполнителя услуги зоотакси дополнительная плата согласно п. 2.5.2 не взимается.

2.5.4 При оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами по корректирующим Счетам дополнительная плата согласно п. 2.5.2 не взимается.

2.6 После поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя Заказчику высылается подтверждение об оплате на указанный при оформлении Счета на оплату адрес электронной почты и (или) мобильный телефон с указанием параметров заказа на передержку и контактными данными сотрудника Исполнителя, ответственного за оказание услуги по передержке животного.

2.7 В любое время при оформлении заказа, во время размещения и (или) оказания услуги по передержке животного при идентификации неизвестных на момент оформления Счета на оплату обстоятельств (тип питания, доставка, здоровье, прогулки, отсутствие или недействительность прививок, и т.д. и т.п.) Исполнитель имеет право изменить перечень и стоимость оказания услуг согласно действующим на этот момент расценкам путем выставления корректирующего счета либо отказаться от исполнения договора с возвратом оплаченной суммы за вычетом фактических расходов и неустойки в соответствии с условиями разделов 5 и 7 настоящих Правил.

3. ПОРЯДОК, УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ВОЗВРАТА ЖИВОТНОГО

3.1 После получения подтверждения об оплате от Исполнителя Заказчик по указанным контактными данными заблаговременно связывается и согласовывает с сотрудником Исполнителя удобное обоим сторонам время размещения (заезда) животного.

3.1.1 Без дополнительной оплаты разрешается заезд, выезд из зоогостиницы силами Заказчика с 8 утра до 23 часов.

3.1.2 При заказе у Исполнителя услуги зоотакси время размещения, выезда обговаривается с менеджером или водителем-экспедитором.

3.1.3 При заказе у Исполнителя услуги зоотакси время приезда водителя для размещения или возврата животного производится по договоренности сторон.

3.2 При передаче животного на передержку Заказчик передает сотруднику Исполнителя согласно описи в Карте заказа корм и (или) ингредиенты для приготовления еды для животного в достаточном количестве на весь период передержки, а также необходимые для комфортного и безопасного проживания животного вещи, такие как, но, не ограничиваясь: игрушки, миски, посуду для приготовления домашней еды (при натуральном питании), лоток и совок для туалета, пеленки и (или) наполнитель для туалета, подгузники, переноска, подстилка, ошейник и поводок для собак и (или) хорьков, одежда для животного, шампунь, расческа, полотенце и т.п.

3.3 Недостающие, но необходимые вещи, корм и другие расходные материалы предоставляются Исполнителем за дополнительную плату.

3.4 Перед приёмом на передержку сотрудник Исполнителя проводит визуальный осмотр животного и проверяет наличие требуемых ветеринарных документов с действительными прививками от бешенства и вирусных инфекций.

3.4.1 В весеннее-летний период перед приёмом животное также дополнительно осматривается на наличие эктопаразитов и наличие в ветеринарных документах действительных отметок об обработке животного от эктопаразитов.

3.5 Результатом и подтверждением факта принятия животного и его вещей, документов сотрудником Исполнителя у Заказчика является заполненная и подписанная сотрудником Исполнителя и Заказчиком Карта заказа.

3.5.1 Карта заказа заполняется в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

3.5.2 Ветеринарные документы животного с отметками о прививках остаются на месте передержки у Исполнителя на весь срок оказания услуги.

3.6 Животное возвращается Заказчику при окончании срока действия Договора на месте передержки.

3.6.1 При заказе у Исполнителя услуги зоотакси животное возвращается Заказчику по адресу, указанному в Карте заказа.

3.6.2 Возврат животного оформляется подписанием двухстороннего Акта выполненных работ-услуг.

3.6.3 В случае наличия у Заказчика претензий по качеству, срокам и (или) объёму оказанных услуг суть претензии фиксируется в Акте выполненных работ-услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Исполнитель обязуется:

4.1. Обеспечить надлежащее содержание, нормы питания и (или) выгула животного на период передержки, описанные в Карте заказа и Счете на оплату, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2 В случае заболевания животного вирусными инфекциями или получения животным механических травм, в тот же день попытаться сообщить об этом владельцу по указанным для связи телефонам и в течение суток вызвать ветеринарного врача для постановки диагноза и оказания необходимой помощи животному.

4.3 В случае болезни животного в результате механических травм по вине Исполнителя возместить стоимость лечения животного при наличии у Заказчика документов, подтверждающих затраты на лечение животного, а также при условии соблюдения Заказчиком п.п. 4.15 на момент заключения настоящего договора.

4.4 В случае гибели животного в результате механических травм по вине Исполнителя или утере животного по вине Исполнителя возместить стоимость животного при наличии у Заказчика документов, подтверждающих стоимость животного, а также при условии соблюдения Заказчиком п.п. 4.15 на момент заключения настоящего договора.

4.5 Содержать животное 3 дня с момента окончания срока действия договора в случае неявки владельца в назначенный срок или в случае отказа владельца забрать животное в назначенный срок, по действующим тарифам Компании на дату выставления счета на оплату.

Исполнитель имеет право:

4.6 В случае несовместимости с домашними животными сотрудника или по другим формально-обстоятельствам сменить место пребывания гостя на более оптимальное по мнению Исполнителя.

4.7 Размещать более одного животного в одном месте передержки при условии их совместимости по мнению Исполнителя.

4.7.1 Единичное размещение животного Заказчика, исключающее контакт с другими животными, предоставляется за дополнительную плату.

4.8 В случае идентификации неизвестных Исполнителю на момент выставления Счета на оплату и заполнения Карты заказа обстоятельств о животном, которые наносят ущерб имуществу Исполнителя и (или) третьим лицам изолировать животное или прекратить действие Договора в соответствии с условиями раздела 5 настоящих Правил.

4.9 На своё усмотрение публиковать в сети Интернет информацию о ходе выполнения Договора с указанием Имени Заказчика и фото и видео материалами с участием животного (-ых) Заказчика.

4.10 Привлекать третьих лиц для выполнения настоящего Договора.

4.11 В любой момент отказаться от заключения договора с Заказчиком по любой причине, в том числе, но не ограничиваясь, при несоблюдении Заказчиком условий и сроков оплаты услуг Исполнителя, вакцинации, дегельминтизации, обработки от эктопаразитов, передержки "уличных" животных, выяснения фактов неизвестных Исполнителю на момент оформления заказа по телефону или на Сайте Исполнителя, а также без объяснения причин.

Заказчик обязуется:

4.12 Произвести оплату услуг Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.13 Заказчик должен гарантировать, что животное здоровое, не агрессивное, не имеет вредных привычек, способных нанести вред имуществу Исполнителя и (или) третьих лиц, обработано от глистов и эктопаразитов (блох, клещей), имеет ветеринарный паспорт с действительными прививками от бешенства и вирусных инфекций.

4.14 Предоставить полную, исчерпывающую и достоверную информацию о состоянии, здоровье, характере и правилах ухода за животным при выставлении Счета на оплату и в Карте заказа.

4.15 Передать здоровое, чистое животное с соблюдением следующих требований:

4.15.1 Животное провакцинировано от бешенства и комплексной вакциной не ранее, чем за 21 день и не позднее, чем за 1 год до принятия и окончания срока передержки.

4.15.2 Животное обработано от глистов не позднее, чем за 45 дней до принятия на передержку.

4.15.3 Животное обработано от эктопаразитов не ранее 7 дней до принятия на передержку.

4.16 Принять животное в день окончания действия Договора.

4.16.1 В случае несвоевременной приемки животного оплатить содержание животного за каждый дополнительный день содержания согласно выставленному Исполнителем корректирующему Счету на оплату.

4.18 Уведомить Исполнителя о продлении срока пребывания животного не позднее 3-х дней до окончания срока содержания

4.19 Не предъявлять претензий в случае наличия у животного механических травм и хронических заболеваний, полученных до приема на передержку.

4.20 Оплатить все расходы Исполнителя, в том числе: на лечение животного в случае обострения хронического или наследственного заболеваний, а также в случае возникновения вирусного заболевания, инкубационный период которого не позволил диагностировать данное заболевание на момент приёма животного на передержку, а также возместить ущерб нанесённый Исполнителю по этой причине, а также возместить стоимость корма, наполнители и другие расходных материалов и работу Исполнителя по их доставке, если предоставленные Заказчиком компоненты будут израсходованы до окончания срока действия Договора.

4.20.1 Заказчик доверяет Исполнителю принимать решения от имени Заказчика о размерах финансовых трат и мерах, необходимых для лечения животного и (или) покупки требуемых для исполнения Договора расходных материалов и (или) кормов независимо от причины их возникновения.

4.20.2 Заказчик обязуется оплатить срочные и оперативные действия Исполнителя по диагностике заболеваний и (или) лечению животного по двойному тарифу, действующему на момент совершения действий согласно Прейскуранту на Сайте Исполнителя.

4.21 Лечение вирусного, хронического, наследственного заболевания во время действия договора проводится за счет Заказчика. Сумма за лечение выставляется Заказчику отдельным Счетом.

4.22 Заказчик (представитель Заказчика) заверяет и гарантирует Исполнителю, что указал достоверные данные о животном, в том числе персональные данные Заказчика (представителя Заказчика) при оформлении Счета на оплату, заполнении Карты Заказа и достоверные данные, в том числе персональные, Заказчика при оформлении платежных документов по оплате Услуг.

4.23 Заказчик соглашается, что если Исполнитель содержит животное 3 дня после окончания срока действия договора без соответствующей оплаты Заказчиком услуг Исполнителя, то по истечению этого времени животное переходит в собственность Исполнителя и передаётся в приют для животных.

Заказчик имеет право:

4.24 В рабочее время с 8 утра до 23 часов проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

4.25 Отказаться от заключения договора в любое время без объяснения причин. Стоимость оплаченных, но неиспользованных услуг, подлежит возмещению согласно разделу 5 настоящих Правил.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1 Договор может быть расторгнут досрочно:

5.1.1 По соглашению сторон в любое время.

5.1.2 По инициативе Исполнителя в связи с идентификацией неизвестных Исполнителю на момент выставления Счета на оплату и заполнения Карты заказа обстоятельств. В таком случае Заказчику выплачивается сумма, полученная на момент заключения договора, с оплатой Исполнителю понесенных расходов и в соответствии с разделом 7 настоящих Правил.

5.1.3 По инициативе Заказчика в любое время с оплатой Исполнителю понесенных расходов и в соответствии с разделом 7 настоящих Правил.

5.1.4 По иным основаниям, предусмотренным настоящей офертой и/или действующим законодательством РФ.

5.2 Прекращение срока действия договора по любому основанию не освобождает стороны от ответственности за нарушение условий договора, возникшие в течение срока его действия.

5.3 Договор прекращает свое действие в случаях:

5.3.1 Истечения срока действия - указывается в Карте заказа;

5.3.2 Исполнения обязательств перед Заказчиком по Договору в полном объеме - оформляется Актом выполненных работ-услуг;

5.3.3 Неуплаты или неполной оплаты Заказчиком корректирующих Счетов от Исполнителя, если иное не предусмотрено Договором.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, установленную Договором и/или действующим законодательством РФ.

6.2 Ответственность за полноту и достоверность сведений о животном при оформлении заказа по телефону, на Сайте Исполнителя, при оформлении Карты Заказа несёт Заказчик.

6.3 Исполнитель не несёт ответственность за бьющиеся, рвущиеся и (или) хрупкие предметы, переданные с животным на передержку.

6.4 Исполнитель не несет ответственности в случае болезни, гибели и других осложнений здоровья животного, произошедших вследствие любого вирусного, хронического или наследственного заболевания, а также в случае нарушения Заказчиком п.п. 4.15 на момент заключения настоящего договора.

6.5 Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности по Договору за: а) какие-либо действия/бездействие, являющиеся прямым или косвенным результатом действий/бездействия Исполнителя, Заказчика и/или третьих лиц; б) какие-либо косвенные убытки и/или упущенную выгоду Заказчика и/или третьих сторон вне зависимости от того, мог Исполнитель предвидеть возможность таких убытков или нет.

6.6 Совокупный размер ответственности Исполнителя по Договору, включая размер штрафных санкций (пеней, неустоек) и/или возмещаемых убытков, по любому иску или претензии в отношении Договора или его исполнения, ограничивается 27% стоимости Услуг по Договору.

6.7 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, в том числе: война, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, иные стихийные бедствия, пожар, сбой энергоснабжения, произошедшие не по вине Сторон, действия и акты органов власти РФ, принятые после заключения Договора и делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные Сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанным.

7. УСЛОВИЯ, СРОКИ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1 Заказчик имеет право оставить неиспользованные денежные средства, внесенные на расчетный счет Исполнителя, как аванс на будущие размещения животного.

7.1.1 В случае, если вся сумма неиспользованных денежных средств остается на расчетном счете Исполнителя как аванс на будущие размещения животного с Заказчика не взимаются неустойки и комиссии согласно п.п. 7.7-7.8.

7.1.2 Заказчик имеет право подарить, передать неиспользованные денежные средства третьим лицам.

7.2 Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и Положения Центрального банка Российской Федерации № 266-П от 24.12.2004 года «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт».

7.3 Условия, сроки и порядок возврата денежных средств применяются ко всем денежным средствам поступившим в кассу или на расчетный счет Исполнителя в Банке независимо от способа и назначения платежа.

7.4 Возврат денежных средств осуществляется только безналичным переводом на лицевой счет в Банке Плательщика по указанным в Заявлении о возврате денежных средств реквизитам в рублях РФ, независимо от способа платежа.

7.5 Перечисление денежных средств с расчетного счета Исполнителя производится в течение 15-30 календарных дней со дня получения Исполнителем письменного Заявления о возврате денежных средств при условии надлежащего соблюдения Заказчиком всех требований, описанных в настоящих Правилах.

7.6 Если Заказчик направил Заявление о возврате денежных средств, но на момент направления Заявления у него остался долг за превышение пользования услугами Исполнителя, то это не снимает с него финансовой ответственности и он обязан погасить любую имеющуюся задолженность.

7.7 Возврат денежных средств Заказчику происходит согласно условиям Договора с оплатой Исполнителю понесенных расходов и оказанных услуг.

7.8 При преждевременном расторжении Договора с Заказчика взимается неустойка в размере 56% от общей стоимости Договора, но не менее 2 169 (две тысячи сто шестьдесят девять) рублей.

7.9 Для оформления возврата денежных средств Заказчик направляет Исполнителю запрос на адрес электронной почте admin@petflat.ru на расчет суммы денежных средств, подлежащих возврату.

7.9.1 Исполнитель производит расчет в течение 15 календарных дней с момента поступления запроса Заказчика.

7.10 Заявление о возврате денежных средств оформляется только от имени лица, оплатившего заказ.

7.10.1 Перечисление денежных средств, подлежащих возврату, третьим лицам не производится.

7.11 Заявление о возврате денежных средств с приложением Счета на оплату, копии паспорта Плательщика и квитанцией об оплате принимаются Исполнителем в форме почтовых отправлений по адресу: 109156, Россия, г. Москва, ул. Тарханская, д.1, кв.3

7.13 Возврат денежных средств осуществляется согласно реквизитам, указанным в Заявлении о возврате денежных средств.

7.13.1 Ответственность за правильность указания реквизитов в Заявлении о возврате денежных средств несет Заказчик.

7.14 В случае расхождения сведений в учетной системе Исполнителя и, указанных Заказчиком в Заявлении о возврате денежных средств, действия по возврату денежных средств приостанавливаются до разрешения данной коллизии.

8. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ (ЗООТАКСИ)

8.1 Доставка осуществляется без выходных по Москве в пределах МКАД и по Подмосковию с 7 часов 30 минут до 23 часа 30 минут.

8.1.1 Доставка до 7 часов 30 минут утра или после 23 часов 30 минут осуществляется за дополнительную плату по договоренности с Заказчиком.

8.2. Стоимость доставки рассчитывается согласно Прейскуранту на Сайте Исполнителя и вставляется в Счет на оплату.

8.3 Доставка из офиса, с места работы Заказчика не осуществляется.

8.4 Ответственность за указание полного и верного адреса и номера телефона несет Заказчик.

8.5 Исполнитель не гарантирует своевременное выполнение доставки животных в дни общероссийских праздников: Рождество, Новый год и Православное Рождество в период с 19 декабря по 19 января, Международный Женский День, Пасха и другие и в часы самой плотной загруженности дорог .

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Стороны признают, что документы, оформленные средствами электронной связи (факс, e-mail, sms-сообщения, mms-сообщения), имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях, подписанными собственноручно подписями уполномоченных лиц и заверенными оттиском печати.

9.2 Любые изменения и дополнения к настоящим Правилам действительны при условии, что они совершены в письменной форме, средствами электронной связи (факс, e-mail) и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.

9.3 Не вступая в противоречие с условиями Оферты, Заказчик и Исполнитель вправе в любое время оформить Договор на оказание услуг в форме письменного, двухстороннего документа.

9.4 Принимая условия Оферты и настоящих Правил, Заказчик дает согласие на получение дополнительной информации и информационных рассылок от Исполнителя по указанному при регистрации адресу и телефону.