

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH PRZEZ ZAKŁAD LECZNICZY DLA ZWIERZĄT PRZY UL. BUKOWEJ 27, W PODKOWIE LEŚNEJ

§ 1.

[INFORMACJE OGÓLNE]

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez Przychodnię Weterynaryjną Morawscy z siedzibą w Podkowie Leśnej, przy ulicy Bukowej 27.

§ 2.

[DEFINICJE I POJĘCIA]

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

1. Przychodnia Weterynaryjna Morawscy – zakład leczniczy o statusie przychodni weterynaryjnej (w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003r. o zakładach leczniczych dla zwierząt), zajmujące się profilaktyką, diagnostyką, leczeniem.
2. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych (RŚUW) – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych w Przychodni Weterynaryjnej Morawscy wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami.
3. Recepcja – punkt obsługi Posiadaczy zwierząt korzystających z usług ZLdZ.
4. Cennik usług – stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Weterynaryjnych i jest dostępny do wglądu w Recepcji.
5. Posiadacz zwierzęcia – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo.
6. Usługa weterynaryjna – czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt.
7. Wizyta - przyjęcie Posiadacza zwierzęcia przez lekarza weterynarii na ZLdZ. W czasie wizyty mogą być wykonywane następujące usługi weterynaryjne: wywiad lekarski, badanie kliniczne zwierzęcia (badanie stanu zdrowia zwierzęcia), postawienie diagnozy lub podejrzenia choroby, wskazania do dodatkowych badań, wydanie zaleceń co do dalszego procesu leczenia zwierzęcia czy sposobu jego pielęgnacji, podawanie leków, zabiegi lekarsko – weterynaryjne, obserwacja zwierzęcia, pielęgnacja zwierzęcia, udzielenie porad i konsultacji, wykonanie opinii i orzeczeń. Zakres wizyty sugeruje lekarz uwzględniając ochronę zdrowia publicznego i środowiska oraz dobro zwierzęcia.

§ 3.

[ORGANIZACJA ZLdZ PODSTAWY WYKONYWANIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

1. ZLdZ są utworzone w celu świadczenia usług z zakresu medycyny weterynaryjnej na podstawie Ustawy z dnia z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (Dz. U. z dnia 27 stycznia 2004 r.)
2. Na terenie obiektu przy ul. Bukowej 27 w Podkowie Leśnej funkcjonują:
 - a/. Oddział Leczenia Ambulatoryjnego świadczącego wizyty weterynaryjne, badania diagnostyczne, drobne zabiegi lecznicze w godzinach pracy ZLdZ;

- b/. Oddział Dzienny Leczenia Stacjonarnego zapewniający obserwację i leczenie zwierząt w godzinach pracy ZLdZ;
 - c/. Sala Operacyjna;
 - d/. Pracownice diagnostyki obrazowej: RTG, USG.
 - e/. Sklep przy recepcji ZLdZ oferujący specjalistyczne karmy, witaminy i inne środki służące do opieki nad zwierzętami.
3. ZLdZ zarządza właściciel poprzez lekarza dyżurnego.
4. ZLdZ świadczą usługi weterynaryjne w zakresie:
- a/. badania stanu zdrowia zwierząt;
 - b/. rozpoznawania, zapobiegania i zwalczania chorób zwierząt;
 - c/. leczenia zwierząt;
 - d/. udzielania porad i konsultacji;
 - e/. pielęgnacji zwierząt;
 - f/. wydawanie opinii i orzeczeń;
 - g/. wykonywanie badań laboratoryjnych i innych badań diagnostycznych.
5. ZLdZ nie pośredniczą w sprzedaży zwierząt, kojarzeniu dla rozrodu oraz adopcji.
7. Na parkingu przylegającym do ZLdZ obowiązują przepisy kodeksu drogowego.
8. W ZLdZ oraz na przylegającym terenie obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.

§ 4.

[WYKONANIE USŁUGI WETERYNARYJNEJ]

1. W ZLdZ obowiązuje rejestracja wizyt w Recepcji.
2. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według umówionych wcześniej wizyt na konkretny termin i godzinę. Wyjątek stanowią pacjenci znajdujący się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia.
3. Korzystanie z usług weterynaryjnych świadczonych przez ZLdZ następuje odpłatnie według zasad i regulacji wskazanych w § 7 zatytułowanym „Cennik usług” niniejszego Regulaminu. ZLdZ nie przyjmuje zwrotów wcześniej wydanych leków i materiałów medycznych.
4. Przyjęcie do wykonania usługi weterynaryjnej, a tym samym obowiązki ZLdZ powstaną po dokonaniu wpisu rejestrowego w systemie informatycznym przez pracownika Recepcji.
5. Z chwilą rejestracji wizyty przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia zapoznał się z dokumentem RŚUW dostępnym do wglądu w Recepcji ZLdZ i na stronie www.morawscy-vet.pl.
6. ZLdZ zastrzegają sobie prawo odmowy świadczenia usługi weterynaryjnej w sytuacji kiedy:
 - a/. istnieje domniemanie, że Posiadacz zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się wulgarnie bądź agresywnie;
 - b/. zwierzę objęte usługą jest agresywne, niekontrolowane przez Posiadacza zwierzęcia, nie jest odpowiednio zabezpieczone (w szczególności nie posiada kagańca lub obroży), przez co stwarza bezpośrednie niebezpieczeństwo dla otoczenia i uniemożliwia prawidłowe i bezpieczne wykonanie czynności diagnostyczno – leczniczych.
 - c/. właściciel nie uregulował należności za dotychczasowe leczenie
 - d/. właściciel spóźnił się na umówioną godzinę wizyty
7. Umówiona godzina wizyty może ulec zmianie.
8. W przypadku rejestracji wizyty przed godziną 22.00 a odbyciem wizyty, z przyczyn niezależnych od ZLdZ, po godzinach pracy ZLdZ ma zastosowanie cennik obowiązujący od godziny 19.00 – 9.00.
9. Z zastrzeżeniem pkt 6 odmowa świadczenia usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.
10. W przypadku odmowy wykonania usługi weterynaryjnej pracownik ZLdZ ma obowiązek wskazać dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.

11. Zakres i koszt danej usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa lekarz weterynarii za zgodą Posiadacza zwierzęcia.
12. Posiadacz zwierzęcia ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie określonych usług weterynaryjnych po uzyskaniu odpowiedniej informacji.
13. Przyjęcie zwierzęcia na oddział leczenia dziennego stacjonarnego, bądź wykonanie wskazanych zabiegów uzależnione jest od pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia (Zał. Nr 2, Formularz przyjęcia/wydania zwierzęcia).

§ 5.

[PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA ZWIERZĘCIA]

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w ZLdZ Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:
 - a/. świadczenia usług weterynaryjnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy z zakresu medycyny weterynaryjnej;
 - b/. informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
 - c/. wyrażania zgody na świadczenie usług weterynaryjnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz cenie świadczenia usług;
 - d/. zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego, a w sytuacji nieuzyskania satysfakcjonującej informacji bądź w sytuacjach szczególnie ważnych wprost do kierownictwa ZLdZ. Zgłoszenie adresowane do kierownictwa ZLdZ powinno mieć formę pisemną. ZLdZ zobowiązane są do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisma.
2. Do obowiązków Posiadacza zwierzęcia należy:
 - a/. przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu świadczenia usług weterynaryjnych;
 - b/. przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu oraz innych środków odurzających na terenie ZLdZ;
 - c/. poszanowanie godności i uprzejme traktowanie personelu ZLdZ;
 - d/. posiadanie ważnych dokumentów uprawniających Posiadacza zwierzęcia do oddania zwierzęcia do leczenia;
 - e/. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa;
 - f/. przedstawienie personelowi ZLdZ, w szczególności lekarzowi weterynarii kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, zwłaszcza o dotychczas przebytych chorobach i zabiegach, procesie dotychczasowego leczenia i zastosowanych wobec zwierzęcia leków, środków medycznych i innych środków farmakologicznych.
3. Posiadacz zwierzęcia, który uznał iż jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług Weterynaryjnych ma prawo do złożenia pisemnej skargi do kierownictwa ZLdZ. Reklamacja przyjmowana jest wyłącznie od właściciela zwierzęcia, którego dotyczy skarga (osoba zarejestrowana w systemie Klinika XP) w formie pisemnej (listownie na adres Przychodni lub e-mail na info@morawscy-vet.pl).
4. ZLdZ ma prawo odmówić świadczenia usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia, który narusza zapisy określone w niniejszym Regulaminie.
5. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania akcesoriów typu transporter, smycz, kaganiec itp. w ciągu 4 tygodni od daty wypisu pacjenta z OLDS- po tym terminie w/w przedmioty zostaną przekazane na rzecz schronisk.
6. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Kliniki w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż doszło do porzucenia zwierzęcia. W takim wypadku, stosownie do brzmienia art. 9a Ustawy z dnia 21. 08. 1997 r. o ochronie zwierząt (t. j. Dz. U. z 2017, poz. 1840 ze zmian.)

Klinika zawiadomi o tym najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję. Powyższe nie wyłącza obowiązku właściciela do uregulowania kosztów przechowania zwierzęcia przez Klinikę.

§ 6.

[ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

1. Każda wykonana usługa weterynaryjna jest dokumentowana w książce leczenia zwierząt prowadzonej w postaci elektronicznej, utrwalonej i przechowywanej na informatycznych nośnikach danych w formie zapisu elektronicznego uniemożliwiającego edytowanie i zmianę przechowywanych danych oraz zapewniającego możliwość ich podglądu i wydruku.
2. Dokumentacja lekarsko weterynaryjna i ewidencja leczenia zwierząt jest własnością ZLdZ.
3. ZLdZ przekazują dokumentację świadczenia usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na mocy odpowiednich przepisów prawa.
4. Dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych jest udostępniana poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
5. Dokumentacja lekarsko – weterynaryjna jest archiwizowana i przechowywana w ZLdZ przez okres 3 lat.
6. Rodzaje wydawanych dokumentów lekarsko weterynaryjnych w ZLdZ:
 - a/. Karta informacyjna wizyty – dokument będący wydrukiem z Książki leczenia zwierząt;
 - b/. Historia leczenia – opisuje proces leczenia w określonym czasie;
 - c/. Historia choroby – opisuje proces leczenia danej jednostki chorobowej;
 - d/. Badanie specjalistyczne (kardiologiczne, dermatologiczne, hematologiczne i inne) – opisuje przebieg badania specjalistycznego, wskazuje diagnozę i proponuje kierunek dalszego postępowania leczniczego;
 - e/. Świadectwo zgonu – poświadczenie zgonu zwierzęcia;
 - f/. Opis zabiegu – opisuje dany zabieg ze wskazaniami pooperacyjnymi.
7. Jednorazowe przekazanie dokumentacji, o której stanowi § 6 pkt 6, jest bezpłatne. Ponowne przekazanie dokumentacji jest płatne zgodnie z Cennikiem Usług.
8. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko – weterynaryjnych w formie „Karty informacyjnej wizyty” wydawana jest na wniosek Posiadacza zwierzęcia przez lekarza weterynarii podczas wizyty.
9. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko – weterynaryjnych, o której stanowi § 6 pkt 6 lit a – f, wydawana jest przez ZLdZ w terminie do 14 dni roboczych.

§ 7.

[CENNIK USŁUG]

1. ZLdZ świadczą swoje usługi odpłatnie według obowiązującego, ogólnie dostępnego Cennika.
2. Przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia przed zleceniem usługi weterynaryjnej zapoznał się i przyjął Cennik do wiadomości.
3. W trakcie rejestracji wizyty Posiadacz zwierzęcia może uzyskać informację od pracownika Recepcji lub lekarza przyjmującego o szacunkowej cenie świadczonej usługi. W przypadku przekroczenia szacowanej ceny usługi wymagana jest każdorazowo zgoda Posiadacza zwierzęcia.
4. Zapłata za świadczone usługi weterynaryjne dokonywana jest w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartami płatniczymi, blik) niezwłocznie po wykonaniu usługi na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT. Płatność przelewem jest możliwa po uzyskaniu zgody Właściciela placówki.
5. ZLdZ w przypadku zabiegów operacyjnych lub leczenia stacjonarnego mogą uzależnić wykonanie usługi weterynaryjnej od uiszczenia 50% szacunkowej ceny określonej w zał. nr 2 Formularz przyjęcia/wydania zwierzęcia.

6. Wszystkie kontrole po zabiegu są dodatkowo płatne.

7. W celu wystawienia faktury VAT Posiadacz zwierzęcia musi okazać się dowodem osobistym lub innym dokumentem tożsamości zawierającym numer PESEL. Posiadacz zwierzęcia akceptuje, że w takiej sytuacji, w przypadku zwłoki w zapłacie powyżej 7 dni, ZLdZ zleca windykację niezapłaconej należności, a dłużnika obciążać będą oprócz kosztów sądowych i odsetek dodatkowy koszt w wysokości 200 zł od każdej niezapłaconej faktury z tytułu zryczałtowanych kosztów obsługi prawnej. Wskazana na fakturze VAT data zapłaty jest datą wpływu na konto bankowe ZLdZ. W przypadku windykacji dane osobowe będą przetwarzane przez podmiot zewnętrzny.

8. Posiadacz zwierzęcia nie może wstrzymywać się z zapłatą, dokonywać potrąceń z ceny wykonanej usługi, bez pisemnej zgody ZLdZ, nawet wtedy, kiedy zgłosił reklamację co do wykonanej usługi, bądź wyliczenia ceny jej wykonania.

§ 8.

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZLdZ]

1. ZLdZ zobowiązują się świadczyć usługi zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należytą starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie.

2. Odpowiedzialność ZLdZ powstanie na zasadach winy w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.

3. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej ZLdZ odpowiadać będą za szkody właściwie udokumentowane i wyliczone w postępowaniu likwidacyjnym szkody, na podstawie odrębnego porozumienia lub prawomocnego wyroku sądu.

4. Lekarze weterynarii świadczący usługi w ZLdZ ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne ubezpieczenie.

5. ZLdZ nie odpowiadają za szkody powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia.

7. ZLdZ nie odpowiadają za mienie Posiadaczy zwierząt pozostawione na terenie ZLdZ, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu.

8. ZLdZ nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody, urazy bądź zaburzenia związane ze świadczonymi usługami weterynaryjnymi, powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia przez Posiadacza zwierzęcia kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia wskazanej w § 5 pkt 2, lit. f, istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi ZLdZ.

8. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie ZLdZ z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.

§ 9.

[OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) Klinika informuje, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przychodnia Weterynaryjna Morawscy, ul. Bukowa 27, Podkowa Leśna.

2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z usług weterynaryjnych - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

3. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty uczestniczące w realizacji usług.

4. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres zgodny z Ustawą o Zakładach Lecznicych dla Zwierząt, Ustawą o Prawie Farmaceutycznym oraz Ustawami Podatkowymi (m.in. ordynacja podatkowa, Ustawa o VAT).
5. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
6. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji usługi/umowy.

§ 10.

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Jako Sąd właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów Strony wskazują Sąd w Grodzisku Mazowieckim.
2. Posiadacz zwierzęcia może złożyć skargę do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy Weterynarii Warszawskiej Izby Lekarsko - Weterynaryjnej z siedzibą w Nowoursynowska 159 Bud. 24 pok. 11, 02-776 Warszawa.
3. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Posiadacza zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Recepcji w trakcie rejestracji.
4. Przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów zastosowanie znajdą odpowiednio:
 - a/. Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii;
 - b/. Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii;
 - c/. przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
5. Pracownicy ZLdZ wykazują zrozumienie dla emocjonalnych zachowań Posiadaczy Zwierząt, wywołanych faktem cierpienia ich zwierząt i trudnym do określenia rokowaniem leczenia w sytuacji zagrożenia ich życia. Nie oznacza to jednak tolerancji dla zachowań agresywnych i obcesowych. Pomieszczenia ZLdZ są monitorowane i ZLdZ zastrzegają sobie prawo do interwencji pracowników ochrony, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.
6. ZLdZ gromadzą i przetwarzają do celów własnych dane osobowe jej klientów zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29. 08. 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002, Nr 101, poz. 926 z późn. zmianami). Dane osobowe są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej. Odmowa ich podania przez Posiadacza zwierzęcia jest równoznaczna z rezygnacją z naszych usług.
7. Posiadacz zwierzęcia ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a także ma prawo wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych.
8. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych jest opublikowany na stronie internetowej ZLdZ: morawscy-vet.pl, na tablicy informacyjnej na terenie ZLdZ w formie elektronicznej a także dostępny jest do wglądu w Recepcji.
9. ZLdZ zastrzegają sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cenników w każdym czasie.
10. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych wchodzi w życie z dniem podania RŚUW do publicznej wiadomości jak w punkcie 8.
11. Podanie danych osobowych jest jednoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu ZLdZ.