

**Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych
Przychodnia Weterynaryjna Małych Zwierząt L. Gugąła | Grupa EDINA
Ul. Mieszka I 62, 71-011 Szczecin**

§ 1. Informacje Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez zakład leczniczy dla zwierząt Przychodnia Weterynaryjna Małych Zwierząt L. Gugąła | Grupa EDINA zlokalizowany przy Ul. Mieszka I 62, 71-011 Szczecin
2. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej:
<https://przychodniawet-szczecin.pl/>

§ 2. Definicje i Pojęcia

1. Przychodnia – zakład leczniczy dla zwierząt w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24) zarejestrowany pod nazwą Przychodnia Weterynaryjna Małych Zwierząt L. Gugąła | Grupa EDINA prowadzony w Szczecinie przy ul. Mieszka I 62 prowadzony przez EDINA Sp. z o.o.
2. Regulamin – niniejszy regulamin określający zasady świadczenia przez Przychodnię Usług Weterynaryjnych.
3. Posiadacz zwierzęcia – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo w rozumieniu Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o ochronie zdrowia zwierząt oraz zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1075 z późn. zm.).
4. Recepcja – punkt obsługi Posiadaczy zwierząt korzystających z usług weterynaryjnych Przychodni.
5. Lekarz weterynarii – osoba fizyczna posiadająca tytuł lekarza weterynarii oraz prawo wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z Ustawą z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 154).
6. Usługa weterynaryjna – czynność mająca na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt i ich produktywności w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24) .
7. Wizyta – świadczenie przez Przychodnię na rzecz Posiadacza zwierzęcia Usługi weterynaryjnej.
8. Kosztorys – przedstawione Posiadaczowi zwierzęcia szacunkowe zestawienie przewidywanych kosztów określonej usługi weterynaryjnej lub planowanego procesu diagnostyczno-terapeutycznego, obejmujące w miarę możliwości poszczególne świadczenia, badania, leki, materiały i inne przewidywane opłaty.
9. Hospitalizacja – pobyt zwierzęcia w Przychodni w celu prowadzenia obserwacji, diagnostyki, leczenia lub opieki po zabiegu, zgodnie z decyzją lekarza weterynarii.

§ 3. Organizacja Pracy w Przychodni

1. Przychodnia świadczy usługi weterynaryjne w godzinach od 08:00 do 20:00 w dni powszednie, w soboty od godziny 09:00 do 15:00
2. Aktualne godziny pracy Przychodni, w tym informacje o czasowych zmianach dostępności usług, są udostępniane na stronie internetowej Przychodni, na profilach społecznościowych i w miejscu wykonywania usług.
3. Przychodnia zarządzana jest przez kierownika zakładu leczniczego dla zwierząt oraz Regionalnego Kierownika Operacyjnego.
4. Na terenie Przychodni zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz.
5. Rozmowy telefoniczne przychodzące oraz wychodzące z Przychodni są nagrywane.

6. Monitoring wizyjny oraz nagrywanie rozmów telefonicznych są prowadzone w określonych, uzasadnionych celach związanych z bezpieczeństwem osób i zwierząt, ochroną mienia, organizacją obsługi oraz dokumentowaniem przebiegu kontaktu z Przychodnią – w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy.

7. Na terenie Przychodni obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.

§ 4. Świadczenie Usług Weterynaryjnych

1. Wizyty rejestrowane są w Recepcji lub za pośrednictwem systemu informatycznego Vetineo, jeżeli dana forma rejestracji jest dostępna. Regulamin jest udostępniany Posiadaczowi zwierzęcia przed zawarciem umowy lub w trakcie rejestracji, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią. Przychodnia może odnotować fakt udostępnienia regulaminu w systemie informatycznym.

2. Umówiona godzina Wizyty może ulec zmianie m.in. z uwagi na konieczność przyjęcia pacjentów znajdujących się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia.

3.A. Zasady rejestracji wizyt w poszczególnych dniach tygodnia wynikają z aktualnej organizacji pracy Przychodni. Wizyty planowe mogą wymagać wcześniejszej rejestracji, natomiast przyjęcie pacjentów w przypadkach nagłych odbywa się z uwzględnieniem stanu zdrowia zwierzęcia oraz możliwości organizacyjnych Przychodni.

3.B. Posiadacz zwierzęcia powinien poinformować Przychodnię o rezygnacji z umówionej wizyty lub potrzebie zmiany terminu, gdy tylko poweźmie taką informację. Przychodnia może określić zalecany sposób i termin zgłaszania zmian w rezerwacji.

3.C. W przypadku spóźnienia Posiadacza zwierzęcia Przychodnia ocenia możliwość wykonania świadczenia w danym terminie, uwzględniając harmonogram pracy, czas potrzebny do prawidłowego przeprowadzenia świadczenia oraz stan zdrowia zwierzęcia. Jeżeli przyjęcie nie jest możliwe, proponuje się inny termin, o ile jest to organizacyjnie dostępne. Postanowienie to nie wyłącza obowiązków związanych z przypadkami nagłymi

4. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według kolejności zarejestrowanych Wizyt. Wyjątek stanowią pacjenci znajdujący się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia (o czym decyduje Lekarz weterynarii).

5. Przyjęcie do wykonania Usługi weterynaryjnej powstaje po rejestracji w systemie informatycznym na Recepcji, z wyjątkiem pacjentów znajdujących się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia (o czym decyduje Lekarz weterynarii).

6. Korzystanie z Usług weterynaryjnych świadczonych przez Przychodnię następuje odpłatnie według zasad i regulacji wskazanych w § 5 zatytułowanym „Cennik usług” niniejszego Regulaminu.

7. Przychodnia zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usługi weterynaryjnej w sytuacji kiedy:

- a) Posiadacz zwierzęcia spóźnił się na umówioną godzinę Wizyty ponad 15 min;
- b) istnieje domniemanie, że Posiadacz zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się wulgarnie bądź agresywnie;
- c) zwierzę jest agresywne, nie jest odpowiednio zabezpieczone (w szczególności nie posiada kagańca lub obroży) i stwarza bezpośrednie zagrożenie dla personelu Przychodni lub uniemożliwia prawidłowe wykonanie Usługi weterynaryjnej;
- d) Posiadacz zwierzęcia nie uregulował należności za dotychczasowe leczenie w Przychodni lub innej placówce Grupy EDINA;
- e) Posiadacz zwierzęcia nie przestrzega zasad Regulaminu.

8. Z zastrzeżeniem pkt 7 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.

9. W przypadku odmowy wykonania usługi weterynaryjnej Przychodnia ma obowiązek wskazać dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.

- 9.A. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do poinformowania personelu o znanych zachowaniach agresywnych zwierzęcia, ryzyku pogryzienia, chorobach zakaźnych lub innych okolicznościach mogących wpływać na bezpieczeństwo personelu, innych pacjentów lub osób przebywających w Przychodni
10. Zakres i koszt danej usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa Lekarz weterynarii za zgodą Posiadacza zwierzęcia.
11. Posiadacz zwierzęcia ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie określonych Usług weterynaryjnych po uzyskaniu odpowiedniej informacji.
- 12.A. Przed rozpoczęciem planowanego świadczenia lekarz weterynarii przekazuje Posiadaczowi zwierzęcia informacje o proponowanym postępowaniu diagnostycznym lub terapeutycznym, jego celu, istotnych ryzykach, dostępnych alternatywach – jeżeli występują – oraz przewidywanych kosztach, w zakresie odpowiednim do rodzaju świadczenia i okoliczności przypadku.
- 12.B. Jeżeli w trakcie świadczenia pojawi się konieczność wykonania dodatkowych badań, procedur lub innych czynności, które mogą istotnie zwiększyć koszt leczenia albo zmienić jego zakres, Przychodnia podejmuje próbę uzyskania zgody Posiadacza zwierzęcia przed ich wykonaniem.
- 12.C. Zgody oraz informacje dotyczące zakresu leczenia i jego kosztów mogą być dokumentowane w dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej, formularzu zgody, systemie informatycznym lub za pośrednictwem innego uzgodnionego kanału komunikacji, pozwalającego na utrwalenie treści oświadczenia.
- 12.D. W sytuacjach nagłych lekarz weterynarii podejmuje decyzje dotyczące niezbędnego postępowania zgodnie z obowiązującymi przepisami, zakresem udzielonej zgody oraz okolicznościami przypadku. Jeżeli uzyskanie kontaktu z Posiadaczem zwierzęcia jest niemożliwe, okoliczności te i podjęte działania odnotowuje się w dokumentacji.
13. Zwrot leków i materiałów medycznych wydanych Posiadaczowi zwierzęcia podlega obowiązującym przepisom, w tym wymaganiom dotyczącym bezpieczeństwa, jakości i warunków przechowywania produktów. Postanowienie to nie wyłącza uprawnień Posiadacza zwierzęcia przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów w przypadku błędnego wydania, niezgodności lub innych uzasadnionych nieprawidłowości.
14. Przychodnia zmienia dane Posiadacza zwierzęcia w systemie informatycznym wyłącznie na jego pisemny wniosek.

§ 5. Cennik Usług

1. Przychodnia świadczy usługi odpłatnie według obowiązującego, ogólnie dostępnego cennika.
2. Przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia przed Wizytą zapoznał się i przyjął cennik do wiadomości.
3. Przed rozpoczęciem planowanego świadczenia Posiadacz zwierzęcia może uzyskać informację o przewidywanym koszcie usługi. W przypadku świadczeń obejmujących kilka etapów diagnostycznych lub terapeutycznych Przychodnia może przedstawić kosztorys, o ile pozwala na to charakter przypadku.
 - 3.A. Kosztorys ma charakter szacunkowy, jeżeli ze względu na stan zdrowia zwierzęcia, nieprzewidziane okoliczności lub konieczność rozszerzenia diagnostyki nie jest możliwe dokładne określenie całkowitego kosztu przed rozpoczęciem leczenia.
 - 3.B. Jeżeli przewidywany koszt świadczenia ma przekroczyć kosztorys o więcej niż 30%, Przychodnia informuje o tym Posiadacza zwierzęcia i uzyskuje jego zgodę przed wykonaniem dodatkowych świadczeń, z uwzględnieniem sytuacji nagłych i obowiązujących przepisów.
4. Zapłata za świadczone usługi weterynaryjne dokonywana jest w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartami płatniczymi lub przelewem) niezwłocznie po wykonaniu usługi na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
5. W przypadku braku zapłaty Przychodnia może podjąć działania zmierzające do dobrowolnego uregulowania należności, w szczególności przekazać przypomnienie lub wezwanie do zapłaty, a następnie dochodzić roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5.A. W przypadku zakwestionowania należności Przychodnia może zweryfikować dokumentację świadczenia, rozliczenie oraz zgłoszone zastrzeżenia. Zgłoszenie reklamacji jest rozpatrywane niezależnie od innych działań podejmowanych w celu wyjaśnienia sprawy, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa

6. Posiadacz zwierzęcia nie może wstrzymywać się z zapłatą, dokonywać potrąceń z ceny wykonanej Usługi weterynaryjnej, bez pisemnej zgody Przychodni, nawet wtedy, kiedy zgłosił reklamację co do Usługi weterynaryjnej.

§ 6. Prawa i Obowiązki Posiadacza Zwierzęcia

1. Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:

- a. wymagania od Przychodni, by Usługi weterynaryjne świadczone były przez personel o odpowiednich kwalifikacjach,
- b. wyrażania zgody na świadczenie Usług weterynaryjnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz cenie świadczenia Usług weterynaryjnych;
- c. uzyskiwania bieżących informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
- d. Zgłoszenie powinno w miarę możliwości zawierać dane umożliwiające identyfikację wizyty, opis problemu oraz oczekiwania zgłaszającego. Brak części informacji nie wyłącza możliwości przyjęcia zgłoszenia. Przychodnia rejestruje zgłoszenie i przekazuje je osobie odpowiedzialnej za jego rozpatrzenie. W zależności od charakteru sprawy może być wymagane stanowisko lekarza weterynarii, kierownika placówki lub osoby odpowiedzialnej za rozliczenia. Przychodnia udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia, z uwzględnieniem właściwych przepisów. Jeżeli sprawa wymaga dodatkowego wyjaśnienia i nie może zostać rozpatrzona w tym terminie, zgłaszający otrzymuje informację o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi, o ile jest to dopuszczalne.

2. Posiadacza zwierzęcia zobowiązany jest do:

- a. przestrzeganie postanowień Regulaminu;
- b. zachowania kultury osobistej i uprzejmego traktowania personelu Przychodni;
- c. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i stosowania się do poleceń personelu Przychodni;
- d. przedstawienia personelowi Przychodni wyczerpującej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, zwłaszcza o dotychczas przebytych chorobach i zabiegach, procesie dotychczasowego leczenia,
- e. przytrzymania zwierzęcia w pracowni rentgenowskiej w przypadku decyzji o braku znieczulenia zwierzęcia do wykonania zdjęcia RTG. W takiej sytuacji właściciel zostanie wyposażony przez Placówkę w indywidualne osłony przed promieniowaniem jonizującym.
- f. przekazania Przychodni prawdziwych i aktualnych danych kontaktowych oraz poinformowania o osobach upoważnionych do uzyskiwania informacji, podejmowania decyzji lub odbioru zwierzęcia, jeżeli takie upoważnienia zostały udzielone;

3. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do uzgodnienia z Przychodnią terminu odbioru zwierzęcia po zakończeniu świadczenia lub hospitalizacji oraz do terminowego odebrania pacjenta.

3.A. W przypadku nieodebrania zwierzęcia w uzgodnionym terminie Przychodnia podejmuje udokumentowane próby kontaktu z Posiadaczem zwierzęcia lub wskazaną osobą upoważnioną, w celu ustalenia terminu odbioru i dalszego postępowania.

3.B. Jeżeli okoliczności wskazują na możliwość porzucenia zwierzęcia lub jego dobrostan jest zagrożony, Przychodnia podejmuje działania przewidziane obowiązującymi przepisami, w tym zawiadamia właściwe organy lub służby, jeżeli zachodzą ku temu przesłanki.

3.C. Samo nieodebranie zwierzęcia w określonym terminie nie przesądza automatycznie o porzuceniu zwierzęcia. Dalsze postępowanie uwzględnia stan pacjenta, obowiązki związane z jego dobrostanem oraz właściwe przepisy prawa.

4. Rzeczy pozostawione na terenie Przychodni, w szczególności transportery, smycze i kagańce, są w miarę możliwości ewidencjonowane i przechowywane przez okres 10 dni od dnia ich

odnalezienia lub pozostawienia. Przychodnia może podjąć próbę kontaktu z osobą, do której rzecz może należeć.

4.A. Po upływie wskazanego okresu Przychodnia może podjąć dalsze działania dotyczące nieodebranej rzeczy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Przekazanie rzeczy do schroniska lub innego podmiotu nie następuje automatycznie, jeżeli mogłoby naruszać prawa właściciela.

§ 7. Zasady Udostępniania Dokumentacji Świadczenia Usług Weterynaryjnych

1. Każda wykonana Usługa weterynaryjna dokumentowana jest w systemie w formie dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej prowadzonej w postaci elektronicznej.

2. Przychodnia przekazuje dokumentację świadczenia usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na mocy odpowiednich przepisów prawa w terminie 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku o udostępnienie dokumentacji.

3. Wnioski o udostępnienie dokumentacji są weryfikowane w zakresie tożsamości wnioskodawcy oraz jego uprawnienia do uzyskania dokumentacji. Przychodnia udostępnia dokumentację osobom uprawnionym, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3.A. Dokumentacja może być udostępniana w formie kopii elektronicznej lub papierowej, o ile jest to możliwe i zgodne z obowiązującymi przepisami.

4. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna jest przechowywana przez okres wymagany przez obowiązujące przepisy, z uwzględnieniem rodzaju dokumentacji oraz ewentualnych podstaw do dalszego przechowywania.

§ 8. Odpowiedzialność Przychodni

1. Przychodnia ponosi odpowiedzialność za szkody na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem okoliczności konkretnego przypadku.

2. Zgłoszenia dotyczące szkód lub zastrzeżeń związanych ze świadczeniem usług podlegają analizie na podstawie dostępnej dokumentacji medycznej, informacji o przebiegu świadczenia i innych istotnych okoliczności.

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

4. Przychodnia nie odpowiada za mienie pozostawione na terenie Przychodni, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu.

5. Przychodnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia przez Posiadacza zwierzęcia kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, istnieniu przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi.

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

7. W przypadku zdarzenia mogącego skutkować szkodą na osobie, zwierzęciu lub mieniu Przychodnia może sporządzić protokół zdarzenia obejmujący w szczególności datę, opis okoliczności, dostępne dowody oraz podjęte działania.

§ 9. Ochrona Danych Osobowych

Przychodnia informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest EDINA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskiej 146A.

2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu świadczenia Usług weterynaryjnych, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f) oraz na podstawie umowy – art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

3. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło umówienie Wizyty.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być firmy świadczące usługi IT, doradcy oraz firmy telekomunikacyjne.
6. Ma Pani/Pan prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
7. Podanie danych ma charakter dobrowolny lecz niezbędny do świadczenia Usług weterynaryjnych.
8. Informujemy, że przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Jako Sąd właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów Strony wskazują Sąd w Warszawie.
2. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Posiadacza zwierzęcia przyjmuje się adres podany w trakcie rejestracji Wizyty.
3. Przychodnia może zmieniać Regulamin oraz cennik w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa. Aktualna wersja Regulaminu jest udostępniana w Recepcji oraz na stronie internetowej Przychodni.
4. Regulamin oraz jego zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym w ich treści, po podaniu ich do publicznej wiadomości w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi.