# Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych
# Edina Całodobowa Przychodnia Weterynaryjna Multiwet Bemowo
# ul. Moździerzy 7, 01-321 Warszawa

## § 1. Informacje Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez zakład leczniczy dla zwierząt Edina Całodobowa Przychodnia Weterynaryjna Multiwet Bemowo zlokalizowany przy ulicy Moździerzy 7, 01-321 Warszawa.
2. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej: www.multiwetbemowo.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 Edina Całodobowa Przychodnia Weterynaryjna Multiwet Bemowo prowadzony w Warszawie przy ul. Moździerzy 7 prowadzony przez EDINA Sp. z o. o. Aleje Jerozolimskie 146A, 02-305 Warszawa.
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. Cennik przychodni dostępny jest do wglądu w Recepcji.
6. 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).
7. Usługa weterynaryjna – czynność mająca na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt i ich produkcyjności w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24).
8. Wizyta – świadczenie przez Przychodnię na rzecz Posiadacza zwierzęcia Usługi weterynaryjnej.

## § 3. Organizacja Pracy w Przychodni

1. Przychodnia świadczy usługi weterynaryjne całodobowo przez wszystkie dni w roku.
2. O ewentualnych zmianach w godzinach otwarcia Przychodni informujemy na naszym profilu na Facebooku.
3. Zakres usług weterynaryjnych świadczonych przez Przychodnię dostępny jest na stronie internetowej www.multiwetbemowo.pl
4. Przychodnia zarządzana jest przez kierownika zakładu leczniczego dla zwierząt oraz Regionalnego Kierownika Operacyjnego.
5. Na terenie Przychodni zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz.
6. Rozmowy telefoniczne przychodzące oraz wychodzące z Przychodni są nagrywane.

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

## § 4. Świadczenie Usług Weterynaryjnych

1. W Przychodni obowiązuje rejestracja Wizyt na Recepcji lub w systemie informatycznym Vetineo. Z chwilą rejestracji Wizyty przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia zapoznał się z Regulaminem.
2. Umówiona godzina Wizyty może ulec zmianie m.in. z uwagi na konieczność przyjęcia pacjentów znajdujących się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia.
3. Wyłączona jest możliwość umawiania Wizyt w soboty, niedziele i święta.
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.
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. Wykonanie zabiegów uzależnione jest od pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia.
13. Przychodnia nie przyjmuje zwrotów wydanych leków i materiałów medycznych.
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. W trakcie rejestracji Wizyty Posiadacz zwierzęcia może uzyskać informację o szacunkowej cenie świadczonej usługi. W przypadku przekroczenia o 20% szacowanej ceny usługi wymagana jest każdorazowo zgoda Posiadacza zwierzęcia.
4. Do kosztu Wizyty po godzinie 21:00 naliczana jest dopłata w wysokości 40% kosztu Wizyty zgodnego z obowiązującym cennikiem. W przypadku rejestracji Wizyty przed godziną 21.00 a odbyciem Wizyty (rozumianym jako przyjęcie przez Lekarza weterynarii), z przyczyn niezależnych od Przychodni po godzinie 21:00, do kosztu Wizyty naliczana jest dopłata w wysokości 40% kosztu Wizyty zgodnego z obowiązującym cennikiem.
5. Do kosztu Wizyty w dni i noce świąteczne zgodne z kalendarzem naliczana jest dopłata w wysokości 50% kosztu Wizyty zgodnego z obowiązującym cennikiem.
6. 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.
7. W przypadku odmowy płatności Przychodnia uprawniona będzie do wezwania policji w celu spisania danych Posiadacza zwierzęcia i wszczęcia procedury dochodzenia należności na drodze sądowej.
8. 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. zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do jakości świadczonych Usług weterynaryjnych poprzez formularz niezadowolenia dostępny w Przychodni. Przychodnia zobowiązana jest do udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania formularza.
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.
3. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Przychodni w terminie 3 dni pod rygorem uznania, iż doszło do porzucenia zwierzęcia. W takim wypadku, stosownie do brzmienia art. 9a Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz.

1580), Przychodnia zawiadomi o porzuceniu najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję.

4. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania akcesoriów typu transporter, smycz, kaganiec itp. w ciągu 10 dni od daty Wizyty - po tym terminie w/w przedmioty zostaną przekazane na rzecz schronisk.

## § 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 udostepnienie dokumentacji.
3. Dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych jest udostępniana poprzez sporządzenie jej kopii.
4. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna jest archiwizowana i przechowywana w Przychodni przez okres 5 lat.

## § 8. Odpowiedzialność Przychodni

1. Przychodnia ponosi odpowiedzialność na zasadzie winy w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
2. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej Przychodnia odpowiada za szkody właściwie udokumentowane i wyliczone w postępowaniu likwidacyjnym szkody, na podstawie odrębnego porozumienia lub prawomocnego wyroku sądu.
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.

## § 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. Jerozolimskich 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 zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cenników w każdym czasie.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem podania do publicznej wiadomości.