

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG  
WETERYNARYJNYCH PRZEZ GABINET  
WETERYNARYJNY VET-TEAM  
PRZY UL. CIECHANOWIECKIEJ 19F**



## § 1

### [INFORMACJE OGÓLNE]

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez Gabinet Weterynaryjny Vet-Team z siedzibą w Siemiatyczach przy ul. Ciechanowieckiej 19F.

## § 2

### [DEFINICJE I POJĘCIA]

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

1. **Gabinet Weterynaryjny Vet-Team (ZLdZ)** – zakład leczniczy o statusie gabinetu weterynaryjnego (w rozumieniu ustawy z dnia 18 grudnia 2003r. o zakładach leczniczych dla zwierząt), zajmujący się profilaktyką, diagnostyką i leczeniem zwierząt domowych.
2. **Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych (RŚUW)** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych w Gabinetecie Weterynaryjnym Vet-Team wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami.
3. **Cennik usług** – stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Weterynaryjnych i jest dostępny do wglądu w Gabinetecie lekarskim.
4. **Opiekun zwierzęcia** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo.
5. **Usługa weterynaryjna** – czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt.
6. **Wizyta** – przyjęcie Opiekuna 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 dobro zwierzęcia, ochronę zdrowia publicznego i środowiska.

### § 3

#### [ORGANIZACJA ZLdZ PODSTAWY WYKONYWANIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

1. ZLdZ jest utworzony w celu świadczenia usług z zakresu medycyny weterynaryjnej na podstawie ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt.
2. Na terenie obiektu przy ul. Ciechanowieckiej 19F funkcjonują:
  - a. Oddział Leczenia Dziennego świadczący wizyty weterynaryjne, badania diagnostyczne, drobne zabiegi lecznicze;
  - b. Sala Operacyjna;
3. ZLdZ zarządza właściciel osobiście.
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 świadczy usługi poza swoją siedzibą.
6. ZLdZ nie pośredniczy w sprzedaży zwierząt, kojarzeniu dla rozrodu oraz adopcji.
7. Na parkingu w obrębie 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 Gabinetce.

2. Opiekunowie zwierząt przyjmowani są według kolejności zarejestrowanych wizyt. Wyjątek stanowią pacjenci umówieni wcześniej na konkretny termin i godzinę oraz 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 lekarza weterynarii.
5. Z chwilą rejestracji wizyty przyjmuje się, że Opiekun zwierzęcia zapoznał się z dokumentem RŚUW dostępnym do wglądu w Gabinetie lekarskim ZLdZ.
6. ZLdZ zastrzegają sobie prawo odmowy świadczenia usługi weterynaryjnej w sytuacji kiedy:
  - a. istnieje domniemanie, że Opiekun zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się wulgarnie bądź agresywnie;
  - b. zwierzę objęte usługą jest agresywne, niekontrolowane przez Opiekuna 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.
7. Umówiona godzina wizyty może ulec zmianie.
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 pracownik ZLdZ 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 Opiekuna zwierzęcia.
11. Opiekun zwierzęcia ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie określonych usług weterynaryjnych po uzyskaniu odpowiedniej informacji.

12. Wykonanie wskazanych zabiegów uzależnione jest od pisemnej zgody Opiekuna zwierzęcia (Formularz zgody na zabieg generowany automatycznie z wykorzystaniem oprogramowania Klinika XP).

## § 5

### [PRAWA I OBOWIĄZKI OPIEKUNA ZWIERZĘCIA]

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w ZLdZ Opiekun 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 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 14 dni od dnia otrzymania pisma.
2. Do obowiązków Opiekuna 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 Opiekuna zwierzęcia do oddania zwierzęcia do leczenia;
  - e. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa;
  - f. przedstawienie personelowi ZLdZ - 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. Opiekun zwierzęcia, który uznał iż jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług Weterynaryjnych ma prawo do złożenia pisemnej skargi do kierownictwa ZLdZ.
4. ZLdZ ma prawo odmówić świadczenia usług weterynaryjnych Opiekunowi zwierzęcia, który narusza zapisy określone w niniejszym Regulaminie.

## § 6

### [ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

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 Opiekunowi 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 (ortopedyczne, kardiologiczne, dermatologiczne, neurologiczne 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 mowa w § 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 Opiekuna zwierzęcia przez lekarza weterynarii podczas wizyty bądź w terminie ustalonym indywidualnie z lekarzem.
- 9. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko - weterynaryjnych, o której stanowi § 6 pkt 6 lit b - f, wydawana jest przez ZLdZ w terminie uzgodnionym z lekarzem prowadzącym proces leczenia.

## § 7

### [CENNIK USŁUG]

1. ZLdZ świadczy swoje usługi odpłatnie według obowiązującego Cennika.
2. Przyjmuje się, że Opiekun zwierzęcia przed zleceniem usługi weterynaryjnej zapoznał się i przyjął Cennik do wiadomości.
3. W trakcie rejestracji wizyty Opiekun zwierzęcia może uzyskać informację od lekarza przyjmującego o szacunkowej cenie świadczonej usługi. W przypadku przekroczenia szacowanej ceny usługi wymagana jest każdorazowo zgoda Opiekuna zwierzęcia.
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. ZLdZ w przypadku zabiegów operacyjnych lub leczenia stacjonarnego mogą uzależnić wykonanie usługi weterynaryjnej od uiszczenia zaliczki w wysokości 50% szacunkowej ceny.
6. Przed zleceniem wykonania usługi, posiadacz zwierzęcia może zgłosić wniosek o przesunięcie terminu płatności ceny za świadczoną usługę. Zgody na przesunięcie terminu płatności udziela właściciel. W przypadku uzyskania zgody na przesunięcie terminu płatności, posiadacz zwierzęcia zobowiązany jest podpisać „Zobowiązanie do zapłaty i uznanie długu” z określeniem ostatecznego terminu płatności. W przypadku przesunięcia terminu płatności za usługę, potwierdzeniem wykonania usługi jest faktura VAT.

7. W razie zwłoki w płatności ceny za wykonaną usługę, ZLdZ przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie naliczane od dnia upływu terminu płatności ustalonego w „Zobowiązaniu do zapłaty i uznaniu długu” do dnia zapłaty.
8. W przypadku braku spłaty zaległości, o której mowa w ust. 7, w terminie powyżej 14 dni od ostatecznego terminu płatności, ZLdZ wysyła przedsądowe wezwanie do zapłaty, którego koszt w zryczałtowanej kwocie 50 zł zostanie doliczony do zaległości posiadacza zwierzęcia. Termin spłaty zadłużenia określony w przedsądowym wezwaniu do zapłaty wynosi 14 dni od dnia nadania wezwania na adres dłużnika.
9. W braku płatności zaległości w terminie wskazanym w przedsądowym wezwaniu do zapłaty, ZLdZ kieruje sprawę do sądu celem uzyskania tytułu egzekucyjnego przeciwko dłużnikowi. Koszty postępowania sądowego, zastępstwa procesowego i ewentualne koszty postępowania egzekucyjnego obciążać będą dłużnika.
10. Opiekun zwierzęcia nie może wstrzymać 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 zobowiązuje się świadczyć usługi zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należyłą starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie.
2. Odpowiedzialność ZLdZ opiera się na zasadzie winy w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
3. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej ZLdZ odpowiadać będzie 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 odpowiada za szkody powstałe z winy Opiekuna zwierzęcia.



6. ZLdZ nie odpowiada za mienie Opiekuna zwierząt pozostawione na terenie ZLdZ, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu.
7. ZLdZ nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, urazy bądź zaburzenia związane ze świadczonymi usługami weterynaryjnymi, powstałe z winy Opiekuna zwierzęcia, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia przez Opiekuna 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. Opiekun zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie ZLdZ z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką

## § 9

### [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Jako Sąd właściwy do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów Strony wskazują właściwy rzeczowo właściwy sąd powszechny.
2. Opiekun zwierzęcia może złożyć skargę do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy Weterynarii Północno-Wschodniej Izby Lekarsko-Weterynaryjnej.
3. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Opiekuna zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Gabinetie lekarskim w trakcie rejestracji.
4. Przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów zastosowanie znajdują odpowiednio:
  - a. Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii;
  - b. Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii;
  - c. przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Zespół ZLdZ wykazuje zrozumienie dla sytuacji trudnych, emocjonalnych zachowań Opiekuna Zwierząt, wywołanych faktem ciężkiego stanu zdrowia ich zwierząt i trudnym do określenia rokowaniem leczenia w sytuacji zagrożenia ich życia. Nie oznacza to jednak tolerancji dla zachowań agresywnych i obraźliwych. Pomieszczenia ZLdZ są monitorowane i ZLdZ zastrzegają sobie prawo do interwencji pracowników ochrony, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.

6. ZLdZ gromadzi i przetwarza do celów własnych dane osobowe jej klientów zgodnie z przepisami Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Dane osobowe są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej. Odmowa ich podania przez Opiekuna zwierzęcia jest równoznaczna z rezygnacją z naszych usług.
7. Opiekun 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 dostępny na terenie ZLdZ w formie pisemnej.
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.

Siemiatycze, dnia 01 stycznia 2024 r.

