

Warszawa, dnia 1 lipca 2022 r.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH
przez Gabinet Weterynaryjny BemoVet
z siedzibą w Warszawie przy ul. Klemensiewicza 7

§ 1. [INFORMACJE OGÓLNE]

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez Gabinet Weterynaryjny BemoVet Julia Kowalczyk z siedzibą w Warszawie przy ul. Klemensiewicza 7, NIP 5222672688.

§ 2. [DEFINICJE I POJĘCIA]

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

- 1. Gabinet Weterynaryjny BemoVet (dalej: „Gabinet BemoVet”)** – zakład leczniczy dla zwierząt o statusie kliniki weterynaryjnej (w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt, Dz. U. 2004 nr 11 poz. 95), zajmujący się profilaktyką, diagnostyką, leczeniem i rehabilitacją zwierząt domowych, a także organizacją praktyk, staży, szkoleń dla lekarzy, studentów i techników weterynaryjnych.
- 2. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych (dalej: „RŚUW”)** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych w Gabinetcie BemoVet wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami.
- 3. Recepcja** – punkt obsługi Posiadaczy zwierząt korzystających z usług Gabinetu BemoVet.
- 4. Katalog leków i zabiegów** - stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Weterynaryjnych i jest dostępny do wglądu w Recepcji. (W formie elektronicznej, Katalog Leków i zabiegów w programie Klinika XP) w katalogu tym zawarte są ceny leków i zabiegów dostępnych w Gabinetcie BemoVet
- 5. Posiadacz zwierzęcia** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo (w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o ochronie zdrowia zwierząt oraz zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt, Dz. U. 2004 nr 69 poz. 625).
- 6. Lekarz weterynarii** – osoba fizyczna posiadająca tytuł lekarza weterynarii oraz prawo wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i świadcząca na terenie zakładu leczniczego usługi weterynaryjne w ramach działalności tego zakładu. (W rozumieniu ustawy Dz. U. 1991 Nr 8 poz. 27 U S T AWA z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych
- 7. Usługa weterynaryjna** – czynność mająca na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt (w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt, Dz. U. 2004 nr 11 poz. 95).
- 8. Wizyta** - przyjęcie Posiadacza zwierzęcia przez lekarza weterynarii na terenie Gabinetu BemoVet celem wykonania usługi weterynaryjnej . W czasie wizyty mogą być wykonywane następujące usługi weterynaryjne: wywiad lekarski, badanie kliniczne zwierzęcia (badanie aktualnego stanu zdrowia zwierzęcia), postawienie wstępnej diagnozy lub podejrzenia choroby, wskazania w przedmiocie 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 weterynarii uwzględniając ochronę zdrowia publicznego i środowiska oraz dobro zwierzęcia.

§ 3. [ORGANIZACJA PRACY, PODSTAWY WYKONYWANIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

1. Gabinet BemoVet świadczy usługi z zakresu medycyny weterynaryjnej w systemie dziennym.
2. Gabinet BemoVet jest zarządzany przez właściciela i managera.
3. Gabinet BemoVet świadczy 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 diagnostycznych i laboratoryjnych.
4. Gabinet BemoVet nie świadczy usług poza swoją siedzibą.
5. Gabinet BemoVet nie pośredniczy w sprzedaży zwierząt, kojarzeniu zwierząt dla rozrodu.
6. Na terenie Gabinetu BemoVet zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz i dźwięk.
7. Na terenie Gabinetu BemoVet obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.

§ 4.

[WYKONANIE USŁUGI WETERYNARYJNEJ]

1. Na terenie Gabinetu BemoVet wprowadzony jest obowiązek każdorazowego dokonania rejestracji wizyty w Recepcji lub w systemie rezerwacji online na stronie internetowej www.BemoVet.pl.
2. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według kolejności zarejestrowanych wizyt na konkretny termin i godzinę do lekarza specjalisty oraz inne szczególne przypadki, w których zwierzę znajduje się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia. W szczególnych okolicznościach termin umówionej wizyty może ulec zmianie.
3. Dyżur dzienny odbywa się w godzinach 12:00-20:00.
4. Korzystanie z usług weterynaryjnych świadczonych przez Gabinet BemoVet następuje odpłatnie według zasad i regulacji wskazanych w § 7 zatytułowanym „Katalog leków i zabiegów” niniejszego Regulaminu.
5. Pracownicy Gabinetu BemoVet nie przyjmują zwrotów wcześniej wydanych leków i materiałów medycznych - zgodnie z przepisami (Prawo farmaceutyczne - art. 96 ust.7)
6. Przyjęcie zwierzęcia do wykonania usługi weterynaryjnej, a tym samym powstanie obowiązku po stronie Gabinetu BemoVet, nastąpi po dokonaniu wpisu rejestrowego w systemie informatycznym przez pracownika Recepcji.
7. Z chwilą rejestracji wizyty przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług weterynaryjnych, dostępnym do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej www.bemovet.pl.
8. Lekarze weterynarii świadczący usługi na terenie Gabinetu BemoVet zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia usługi w sytuacji, w której:
 - a) istnieje domniemanie, że Posiadacz zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się niestosownie 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.

9. Z zastrzeżeniem pkt 8 odmowa świadczenia usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednio niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.
10. W przypadku odmowy wykonania usługi weterynaryjnej pracownik Recepcji ma obowiązek wskazać dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.
11. Zakres i koszt usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa lekarz weterynarii prowadzący wizytę. Posiadacz zwierzęcia ma prawo odmowy wyrażenia zgody na świadczenie usług weterynaryjnych po uzyskaniu informacji co do zakresu i przewidywanej ceny świadczonej usługi.
12. Przyjęcie zwierzęcia na oddział leczenia stacjonarnego bądź wykonanie określonych zabiegów chirurgicznych możliwe jest tylko po uzyskaniu pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia oraz zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu Gabinetu.

§ 5.

[PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA ZWIERZĘCIA]

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w Gabinetcie BemoVet Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:
 - a) uzyskania usługi świadczonej przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy z zakresu medycyny weterynaryjnej;
 - b) uzyskania informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
 - c) wyrażania zgody na świadczenie usług weterynaryjnych lub odmowy wyrażenia zgody na świadczenie konkretnej usługi po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz po zapoznaniu się z ceną wykonania danej usługi;
 - d) zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego, a w sytuacji nieuzyskania satysfakcjonującej informacji bądź w sytuacjach szczególnie ważnych wprost do kierownictwa Gabinetu BemoVet. Zgłoszenie adresowane do kierownictwa powinno mieć formę pisemną. Kierownictwo Gabinetu BemoVet zobowiązane jest do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma.
2. Do obowiązków Posiadacza zwierzęcia należy w szczególności:
 - a) przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu świadczenia usług weterynaryjnych;
 - b) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu oraz innych środków odurzających na terenie Gabinetu BemoVet;
 - c) poszanowanie godności osób zatrudnionych na terenie Gabinetu BemoVet oraz uprzejme traktowanie personelu Recepcji;
 - d) posiadania ważnych dokumentów uprawniających Posiadacza zwierzęcia do poddania zwierzęcia terapii;
 - e) przestrzegania zasad bezpieczeństwa;
 - f) przedstawienia 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, że jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług Weterynaryjnych, ma prawo do złożenia pisemnej skargi do kierownictwa Gabinetu BemoVet.
4. Personel Recepcji a także lekarze weterynarii mają prawo odmówić świadczenia usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia, który narusza zapisy określone w niniejszym Regulaminie.
5. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania akcesoriów typu transporter, smycz, kaganiec itp. w ciągu 1 tygodnia od daty wydania zwierzęcia po zabiegu przeprowadzonym w Gabinetcie BemoVet. Po upływie wskazanego terminu w/w przedmioty zostaną przekazane na rzecz najbliższych schronisk dla zwierząt lub zutylizowane.
6. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Gabinetu BemoVet 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 (Dz. U. 1997 Nr 111 poz. 724) Gabinet BemoVet zawiadomi o tym najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję. Powyższe nie wyłącza obowiązku właściciela do uregulowania kosztów przechowania zwierzęcia przez Gabinet

§ 6.

[ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]

1. Każda wykonana usługa weterynaryjna jest dokumentowana 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 Gabinetu BemoVet.
3. Personel Gabinetu BemoVet przekaże 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 na terenie Gabinetu BemoVet przez okres 5 lat.
6. Rodzaje wydawanych dokumentów lekarsko-weterynaryjnych w Gabinetcie BemoVet:
 - 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 o zejściu śmiertelnym zwierzęcia;
 - f) Opis zabiegu – opisuje dany zabieg ze wskazaniem pooperacyjnymi.
7. Przygotowanie i przekazanie dokumentacji dotyczącej historii choroby i historii leczenia 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 b – f, wydawana jest przez personel Gabinetu BemoVet w terminie uzgodnionym z lekarzem prowadzącym proces leczenia.

§ 7.

[KATALOG LEKÓW I ZABIEGÓW]

1. Gabinet BemoVet świadczy swoje usługi odpłatnie według obowiązującego, dostępnego w programie KlinikaXP, Katalogu leków i zabiegów, zawierającego ceny usług.
2. Przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia przed zleceniem usługi weterynaryjnej zapoznał się z katalogiem leków i zabiegów programu KlinikaXP oraz i przyjął ceny do wiadomości. Wszystkie ceny mają charakter umowny.
3. W trakcie rejestracji wizyty Posiadacz zwierzęcia może uzyskać informację od pracownika Recepcji lub lekarza realizującego wizytę o szacowanej cenie świadczonej usługi. Ostateczną cenę wizyty ustala lekarz ją przeprowadzający.
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 zabiegów operacyjnych należy dokonać płatności przed przyjęciem pacjenta na zabieg operacyjny.
6. Ceny zabiegów nie zawierają opłaty za wizyty kontrolne.

7. W celu wystawienia faktury VAT za świadczone usługi Posiadacz zwierzęcia musi zgłosić ten fakt przy wystawianiu paragonu z Kasy fiskalnej, podać nr NIP oraz okazać się dowodem osobistym lub innym dokumentem tożsamości zawierającym numer PESEL.
8. Posiadacz zwierzęcia akceptuje, że w przypadku zwłoki w zapłacie powyżej 7 dni, kierownictwo Gabinetu BemoVet zleci windykację niezapłaconej należności, a dłużnika obciąży, oprócz kosztów sądowych i odsetek dodatkowym kosztem w wysokości 200 zł od każdego niezapłaconego dokumentu sprzedaży z tytułu zryczałtowanych kosztów obsługi prawnej. Wskazana na fakturze VAT data zapłaty jest datą wpływu na konto bankowe Gabinetu BemoVet. W przypadku windykacji należności dane osobowe Posiadacza zwierzęcia będą przetwarzane przez podmiot zewnętrzny.
9. Posiadacz zwierzęcia nie może wstrzymywać się z zapłatą, dokonywać potrąceń z ceny wykonanej usługi, nawet wtedy, kiedy zgłosił pisemną reklamację co do wykonanej usługi, bądź wyliczenia ceny jej wykonania.

§ 8.

[ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI]

1. Lekarze weterynarii zobowiązują się świadczyć usługi zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należytą starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie.
2. Odpowiedzialność zawodowa na zasadzie winy lekarza świadczącego usługi weterynaryjne w ramach wykonywanej praktyki powstanie w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
3. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej po stronie Gabinetu BemoVet 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 Gabinetcie BemoVet ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne ubezpieczenie.
5. Pracownicy Gabinetu BemoVet nie odpowiadają za szkody powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia.
6. Pracownicy Gabinetu BemoVet nie odpowiadają za mienie Posiadaczy zwierząt pozostawione na terenie Gabinetu BemoVet, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu.
7. Pracownicy Gabinetu BemoVet 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 Gabinetu BemoVet.
8. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Gabinetu BemoVet 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. Gabinet BemoVet informuje, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gabinet Weterynaryjny BemoVet.
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 Leczniczych 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 rozstrzygnięcia ewentualnych sporów kierownictwo Gabinetu BemoVet wskazuje Sąd Rejonowy dla Warszawy - Woli w Warszawie.
2. Posiadacz zwierzęcia może złożyć skargę do Warszawskiej Izby Lekarsko - Weterynaryjnej z siedzibą w Warszawie (02-776) przy ul. Nowoursynowskiej 159.
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 i Deontologii Lekarza Weterynarii;
 - b) Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii z dnia 21 grudnia 1990 r, Dz. U. 1991 Nr 8 poz. 27;
 - c) przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
5. Pracownicy Gabinetu BemoVet 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 Gabinetu BemoVet są monitorowane i kierownictwo Gabinetu BemoVet zastrzega sobie prawo do interwencji pracowników ochrony, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.
6. Kierownictwo Gabinetu BemoVet gromadzi i przetwarza 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 Gabinetu BemoVet: www.bemovet.pl a także dostępny jest do wglądu w Recepcji Gabinetu BemoVet.
9. Gabinet BemoVet zastrzega 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 Gabinetu BemoVet.