Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych

Przychodnia Weterynaryjna Folwark Zwierzęcy | Grupa EDINA
ul. Na Zielonki 71, 31-270 Kraków

§ 1. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług weterynaryjnych przez zakład leczniczy dla zwierząt Przychodnia Weterynaryjna Folwark Zwierzęcy | Grupa EDINA, ul. Na Zielonki 71, 31-270 Kraków.
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi weterynaryjnej: w Recepcji, na stronie internetowej https://wetfolwark.pl/ oraz w systemie Vetineo w trakcie rejestracji Wizyty, w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Regulamin nie ogranicza uprawnień przysługujących Posiadaczom zwierząt będącym konsumentami na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu z tymi przepisami pierwszeństwo mają przepisy prawa.

§ 2. Definicje

Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1. Przychodni – oznacza to zakład leczniczy dla zwierząt w rozumieniu ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt, działający pod nazwą Przychodnia Weterynaryjna Folwark Zwierzęcy | Grupa EDINA, ul. Na Zielonki 71, 31-270 Kraków, prowadzony przez właściciela Przychodni – EDINA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 146A, 02-305 Warszawa, NIP: 525-28-13-107, adres e-mail Przychodni: kontakt.folwark@edina.pl.
2. Regulaminie – oznacza to niniejszy regulamin.
3. Posiadaczu zwierzęcia – oznacza to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która włada zwierzęciem, także czasowo, w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o ochronie zdrowia zwierząt oraz zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt.
4. Konsumencie – oznacza to Posiadacza zwierzęcia będącego konsumentem w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego.
5. Recepcji – oznacza to punkt obsługi Posiadaczy zwierząt w Przychodni.
6. Lekarzu weterynarii – oznacza to osobę posiadającą prawo wykonywania zawodu lekarza weterynarii na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z ustawą z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych.
7. Usłudze weterynaryjnej – oznacza to czynność, o której mowa w ustawie o zakładach leczniczych dla zwierząt, mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierzęcia.
8. Wizycie – oznacza to świadczenie przez Przychodnię Usługi weterynaryjnej na rzecz Posiadacza zwierzęcia.
9. Stanie nagłym – oznacza to stan bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia zwierzęcia, o którego wystąpieniu decyduje Lekarz weterynarii.

§ 3. Organizacja pracy Przychodni

1. Przychodnia jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–20:00 oraz w soboty w godzinach 10:00–15:00. W niedziele i święta Przychodnia jest nieczynna.

2. Poza godzinami pracy Przychodni, w Stanie nagłym, Posiadacz zwierzęcia powinien zgłosić się do całodobowego zakładu leczniczego dla zwierząt, np. Kliniki Weterynaryjnej Skotnicka24 | Grupa EDINA, ul. Skotnicka 232a, 30-394 Kraków.
3. O zmianach godzin pracy Przychodnia informuje z wyprzedzeniem na stronie internetowej, w Recepcji oraz na profilu Przychodni w serwisie Facebook.
4. Przychodnią zarządza kierownik zakładu leczniczego dla zwierząt.
5. Teren Przychodni jest objęty monitoringiem wizyjnym, a rozmowy telefoniczne z Przychodnią są nagrywane. Przed nagraniem rozmowy rozmówca jest o tym informowany. Zasady przetwarzania tych danych określa § 10.
6. Na terenie Przychodni obowiązuje zakaz palenia tytoniu i e-papierosów, spożywania alkoholu oraz używania innych środków odurzających.

§ 4. Świadczenie Usług weterynaryjnych

1. Wizytę można zarejestrować w Recepcji, telefonicznie lub w systemie Vetineo. Przed potwierdzeniem rejestracji Posiadacz zwierzęcia otrzymuje dostęp do Regulaminu i cennika.
2. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według kolejności zarejestrowanych Wizyt. Zwierzęta w Stanie nagłym przyjmowane są poza kolejnością.
3. Godzina Wizyty może ulec przesunięciu, w szczególności z powodu przyjęcia zwierzęcia w Stanie nagłym. Przychodnia w miarę możliwości informuje o opóźnieniu i proponuje inny termin.
4. Posiadacz zwierzęcia może odwołać lub zmienić termin Wizyty bez opłat, telefonicznie, w Recepcji lub w systemie Vetineo.
5. Przychodnia może odmówić wykonania Usługi weterynaryjnej, jeżeli:
    1) Posiadacz zwierzęcia spóźnił się na Wizytę ponad 15 minut, a przyjęcie go zakłóciłoby przyjęcia kolejnych pacjentów; w takim przypadku Przychodnia proponuje nowy termin;
    2) Posiadacz zwierzęcia znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających albo zachowuje się wulgarnie lub agresywnie;
    3) zwierzę jest agresywne i nie zostało odpowiednio zabezpieczone (w szczególności kagańcem lub smyczą), przez co stwarza bezpośrednie zagrożenie dla personelu lub uniemożliwia wykonanie usługi;
    4) Posiadacz zwierzęcia ma wymagalne i nieuregulowane należności wobec Przychodni za wcześniejsze usługi.
6. Odmowa wykonania Usługi weterynaryjnej jest niedopuszczalna, jeżeli mogłaby spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia. W takim przypadku Przychodnia udziela co najmniej pomocy niezbędnej do usunięcia tego zagrożenia.
7. Odmawiając wykonania usługi, Przychodnia wskazuje Posiadaczowi zwierzęcia dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.
8. Lekarz weterynarii informuje Posiadacza zwierzęcia o stanie zdrowia zwierzęcia, proponowanych metodach diagnostyki i leczenia, ich ryzyku oraz przewidywanym koszcie. Zakres usługi ustala się za zgodą Posiadacza zwierzęcia.
9. Zabiegi chirurgiczne, znieczulenie ogólne oraz eutanazja wymagają pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia, z wyjątkiem czynności niezbędnych do ratowania życia zwierzęcia, gdy uzyskanie zgody nie jest możliwe.
10. Leki i materiały medyczne wydane Posiadaczowi zwierzęcia nie podlegają zwrotowi ze względu na bezpieczeństwo zdrowia zwierząt. Nie ogranicza to uprawnień Konsumenta w przypadku niezgodności towaru z umową ani uprawnień z tytułu rękojmi.

11. Zmiana danych Posiadacza zwierzęcia w systemie Przychodni następuje na jego wniosek złożony w Recepcji lub w formie elektronicznej.

§ 5. Cennik i płatności

1. Usługi weterynaryjne są odpłatne według cennika dostępnego w Recepcji.
2. Przed wykonaniem usługi Posiadacz zwierzęcia może uzyskać informację o jej szacunkowym koszcie. Jeżeli w trakcie leczenia okaże się, że koszt przekroczy szacunek o więcej niż 20%, Przychodnia przed kontynuowaniem usługi uzyskuje zgodę Posiadacza zwierzęcia, chyba że dalsze czynności są niezbędne do ratowania życia zwierzęcia, a kontakt z Posiadaczem zwierzęcia nie jest możliwy.
3. Zapłata następuje po wykonaniu usługi gotówką, kartą płatniczą lub przelewem, na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
4. W przypadku nieuregulowania należności Przychodnia wzywa Posiadacza zwierzęcia do zapłaty, a następnie może dochodzić jej na drodze prawnej, wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty za usługę, z zastrzeżeniem uprawnień przysługujących Konsumentowi na podstawie przepisów prawa.

§ 6. Prawa i obowiązki Posiadacza zwierzęcia

1. Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:
    1) świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach;
    2) rzetelnej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, proponowanych metodach diagnostyki i leczenia oraz ich koszcie;
    3) wyrażenia zgody na Usługę weterynaryjną lub odmowy jej wyrażenia;
    4) uzyskania kopii dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej na zasadach z § 8;
    5) złożenia reklamacji na zasadach z § 7.
2. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do:
    1) przestrzegania Regulaminu oraz zasad bezpieczeństwa i poleceń personelu Przychodni;
    2) zachowania kultury osobistej wobec personelu i innych klientów;
    3) przekazania Lekarzowi weterynarii pełnej znanej mu informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, w szczególności o przebytych chorobach, zabiegach, przyjmowanych lekach i dotychczasowym leczeniu;
    4) zabezpieczenia zwierzęcia na terenie Przychodni (smycz, transporter, w razie potrzeby kaganiec).
3. Jeżeli badanie RTG wykonywane jest bez znieczulenia, Posiadacz zwierzęcia może, za swoją zgodą, przytrzymać zwierzę w pracowni rentgenowskiej. Otrzymuje wtedy od Przychodni osłony przed promieniowaniem jonizującym. Pomocy tej nie mogą udzielać kobiety w ciąży ani osoby niepełnoletnie. Brak zgody nie jest podstawą odmowy wykonania badania.
4. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany odebrać zwierzę z Przychodni w terminie wskazanym przez Przychodnię. Jeżeli zwierzę nie zostanie odebrane, a kontakt z Posiadaczem zwierzęcia jest niemożliwy, Przychodnia może zawiadomić o pozostawieniu zwierzęcia właściwe schronisko, straż gminną (miejską) lub Policję zgodnie z ustawą z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt. Koszty opieki nad zwierzęciem do dnia odbioru ponosi Posiadacz zwierzęcia według cennika.
5. Rzeczy pozostawione w Przychodni (transporter, smycz, kaganiec itp.) Przychodnia przechowuje przez 7 dni od dnia Wizyty. Po tym terminie Przychodnia wzywa Posiadacza

zwierzęcia do odbioru, a po bezskutecznym upływie kolejnych 7 dni może przekazać rzeczy na rzecz schroniska dla zwierząt.

§ 7. Reklamacje

1. Uwagi i reklamacje dotyczące Usług weterynaryjnych można składać:
   1) w Recepcji, na formularzu dostępnym w Przychodni lub w dowolnej formie pisemnej;
   2) elektronicznie na adres kontakt.folwark@edina.pl;
   3) listownie na adres Przychodni.
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Posiadacza zwierzęcia, datę Wizyty, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób jej rozpatrzenia.
3. Przychodnia rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku.
4. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w szczególności z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej.

§ 8. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna

1. Każda Usługa weterynaryjna jest dokumentowana w dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej prowadzonej w postaci elektronicznej.
2. Przychodnia udostępnia dokumentację Posiadaczowi zwierzęcia oraz podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa w terminie 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
3. Dokumentacja jest udostępniana w formie kopii papierowej lub elektronicznej, według wyboru wnioskodawcy.
4. Dokumentacja jest przechowywana przez okres wymagany przepisami prawa, nie krótszy niż 5 lat.

§ 9. Odpowiedzialność

1. Przychodnia odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi weterynaryjnej na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Przychodni posiadają obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu.
3. Przychodnia nie odpowiada za szkodę wynikłą z zatajenia lub podania przez Posiadacza zwierzęcia nieprawdziwych informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, przeciwwskazaniach lub dotychczasowym leczeniu, jeżeli personel nie mógł się o nich dowiedzieć przy zachowaniu należytej staranności.
4. Przychodnia odpowiada za rzeczy przyjęte na przechowanie (w tym pozostawione w Przychodni zgodnie z § 6 ust. 5). Za rzeczy pozostawione bez nadzoru w ogólnodostępnych częściach Przychodni lub na parkingu Przychodnia odpowiada wyłącznie, gdy szkoda powstała z jej winy.
5. Posiadacz zwierzęcia odpowiada na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone na terenie Przychodni z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest właściciel Przychodni – EDINA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 146A, 02-305 Warszawa, NIP: 525-28-13-107. W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się z administratorem pod adresem

kontakt.folwark@edina.pl lub listownie na adres siedziby.

2. Dane osobowe są przetwarzane w celu:
   1) zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usług weterynaryjnych – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
   2) prowadzenia dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej oraz rozliczeń podatkowych i księgowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
   3) dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia (monitoring wizyjny) oraz dokumentowania ustaleń z rozmów telefonicznych (nagrania) – art. 6 ust. 1 lit. f RODO, czyli prawnie uzasadniony interes administratora;
   4) weryfikacji zaległych należności wobec placówek Grupy EDINA – art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Dane będą przechowywane:
   1) dane związane z Wizytą i dokumentacją – przez 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym wykonano usługę, lub dłużej, jeżeli wymagają tego przepisy prawa albo dochodzenie roszczeń;
   2) nagrania z monitoringu – do 30 dni, a nagrania rozmów – do 90 dni od dnia nagrania, chyba że są potrzebne jako dowód w postępowaniu.
4. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące na rzecz administratora usługi IT, księgowe, prawne, telekomunikacyjne i windykacyjne, inne placówki Grupy EDINA w zakresie wskazanym w ust. 2 pkt 4 oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.
5. Dane nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania, ani przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych przetwarzanych na podstawie umowy oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie.
7. Przysługuje jej także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania umowy.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Spory wynikające z umów zawartych na podstawie Regulaminu rozstrzyga sąd właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
2. Pisma do Posiadacza zwierzęcia kieruje się na adres korespondencyjny lub adres e-mail podany przy rejestracji. Posiadacz zwierzęcia powinien informować Przychodnię o ich zmianie.
3. Przychodnia może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu usług lub zmian organizacyjnych. Zmiany ogłasza się w Recepcji i na stronie internetowej co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie. Zmiany nie dotyczą usług zleconych przed ich wejściem w życie.
4. Zmiana cennika nie wpływa na cenę usług zleconych i zaakceptowanych przed zmianą.
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o zakładach leczniczych dla zwierząt.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania.