

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LEKRSKO- WETERYNARYJNYCH**

przez Klinikę Weterynaryjną Elwet sp. z o.o.  
z siedzibą w Warszawie przy ul. Aleja Niepodległości 24/30

### **§ 1.**

#### **[INFORMACJE OGÓLNE]**

Niniejszy Regulamin określa zasady i organizację korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę Weterynaryjną Elwet sp. z o.o. - zakład weterynaryjny prowadzony przez Klinikę Weterynaryjną ELWET spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-653 Warszawa) Aleja Niepodległości 24/30, KRS 00001017640; NIP 5210421360.

### **§ 2.**

#### **[DEFINICJE I POJĘCIA]**

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

1. **Klinika Weterynaryjna Elwet sp. z o.o.** – zakład leczniczy dla zwierząt o statusie kliniki weterynaryjnej w rozumieniu art. 4 ust 1 pkt 4 Ustawy, zajmujący się profilaktyką, diagnostyką, leczeniem i rehabilitacją zwierząt domowych, a także organizacją praktyk, staży, szkoleń dla lekarzy, studentów i techników weterynaryjnych (dalej jako: „Klinika Elwet” lub „Klinika”);
2. **Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych** – niniejszej regulamin określający zasady organizacji i funkcjonowania oraz świadczenia usług weterynaryjnych dla zwierząt przez Klinikę Elwet zgodnie z art. 15 ust 1 i 2 Ustawy (dalej jako: „Regulamin”);
3. **Katalog usług** – szczegółowy zakres i rodzaj usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę - stanowiący załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu. Podstawowy Katalog usług zawierający aktualne informacje o cenach i kosztach świadczonych przez Klinikę usług weterynaryjnych dostępny jest do wglądu w Recepcji;
4. **Posiadacz zwierzęcia** – właściciel, opiekun zwierzęcia, osoba zgłaszająca się do Recepcji ze zwierzęciem celem skorzystania z usług Kliniki;
5. **Recepcja** – punkt obsługi Posiadaczy zwierząt korzystających z usług Kliniki Elwet w tym w zakresie informacji, rejestracji wizyt, dbałości o prowadzenie i aktualizacji danych w zakresie dokumentacji świadczonych usług;
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 zgodnie z przepisami ustawy z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych (t.j. Dz.U. z 2023 poz. 154)
7. **Technik weterynarii** – osoba fizyczna posiadająca tytuł technika weterynarii wykonująca czynności z zakresu świadczenia usług weterynaryjnych w tym w zakresie wymagającym nadzoru Lekarza weterynarii zgodnie z przepisami Ustawy;
8. **Usługa weterynaryjna** – w rozumieniu Ustawy czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt. W zakresie usług świadczonych przez Klinikę obejmująca w szczególności badanie stanu zdrowia zwierząt i wydawanie opinii o ich stanie zdrowia, rozpoznawania i leczenie chorób zwierząt, wykonywanie zabiegów lekarsko weterynaryjnych, udzielenie porad i konsultacji, pielęgnacja zwierząt w tym obrót produktami leczniczymi, profilaktykę, wykonywanie i zlecanie badań diagnostycznych.

Wizyta – przyjęcie Posiadacza zwierzęcia przez Lekarza weterynarii zatrudnionego w Klinice Elwet celem wykonania Usługi weterynaryjnej. Wizyta obejmuje w szczególności: 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 i profilaktyki, podawanie leków, zabiegi lekarsko – weterynaryjnych, ( w tym zabiegów ratujących życie), obserwacja zwierzęcia, pielęgnacja zwierzęcia, udzielenie porad i konsultacji, wydawanie opinii i orzeczeń. Zakres Wizyty każdorazowo określa Lekarz weterynarii uwzględniając dobro zwierzęcia ochronę zdrowia publicznego i środowiska.

9. Personel Kliniki – osoby biorące udział w procesie świadczenia usług weterynaryjnych oraz ich organizacji w Klinice Elwet w tym Lekarze weterynarii, Technicy weterynarii oraz personel administracyjny i pomocniczy bez względu na podstawę prawną zatrudnienia;
10. Ustawa – ustawa z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24);
11. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 ze zm.).

### **§ 3.**

#### **[ORGANIZACJA KLINIKI I RODZAJ I ZAKRES WYKONYWANYCH USŁUG WETERYNARYJNYCH]**

1. Klinika Elwet zapewnia całodobową obserwację i leczenie zwierząt.
2. Na terenie Kliniki funkcjonują:
  - a) Oddział Leczenia AmbulATORYJNEGO, świadczący całodobowo Wizyty weterynaryjne, badania diagnostyczne, drobne zabiegi lecznicze;
  - b) Oddział Leczenia Stacjonarnego – Szpital Dzienny oraz Szpital, zapewniający całodobową obserwację i leczenie zwierząt. Szczegółową organizację funkcjonowania oraz świadczenia usług medycznych dla zwierząt zawiera Regulamin Szpitala i Hospitalizacji Kliniki Weterynaryjnej Elwet stanowiący załącznik nr \_\_\_\_ do niniejszego Regulaminu;
  - c) Oddział Chirurgiczny w tym Sala Przedoperacyjna i Sala Operacyjna;
  - d) Pracownie: RTG, USG;
  - e) Gabinety konsultacyjno-diagnostyczne EKG, Echo serca, Gastroskopia;
  - f) Stoisko ze specjalistycznymi karmami leczniczymi, witaminami i innymi środkami służącymi do opieki nad zwierzętami.
3. Kierownikiem Kliniki Elwet oraz Ordynatorem, którzy bezpośrednio zarządzają Kliniką – są lekarze weterynarii posiadający prawo wykonywania zawodu lekarza weterynarii oraz co najmniej 5-letni okres pracy w zawodzie lekarza weterynarii, zgodnie z art. 13 Ustawy.
4. Kierownik lub Ordynator Kliniki Elwet ustalają szczegółowe procedury dotyczące funkcjonowania Kliniki Elwet określające zasady, sposób organizacji i proces realizacji Usług weterynaryjnych w celu zapewnienia ich najwyższego standardu w zakresie nie naruszającym powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Zarządzenia Ordynatora o których mowa w ust. 4 podlegają ocenie Zarządu Spółki - Klinika Weterynaryjna Elwet sp. z o.o. i wchodzi w życie po upływie 30 dni od ich przedłożeniu w celu oceny i niezgłoszenia w tym terminie zastrzeżeń.
6. Bezpośrednie Usługi weterynaryjne świadczą Lekarze weterynarii przy pomocy Techników weterynarii którzy w przypadkach nagłych lub tego wymagających mogą uzyskać dodatkowe wsparcie specjalistyczne.
7. Klinika Elwet świadczy usługi weterynaryjne w zakresie:
  - a) badania stanu zdrowia zwierząt;
  - b) profilaktyki, rozpoznawania, zapobiegania i zwalczania chorób zwierząt;
  - c) leczenia zwierząt oraz wykonywania zabiegów chirurgicznych;
  - d) udzielania porad i konsultacji;
  - e) pielęgnacji zwierząt;
  - f) wydawania opinii i orzeczeń lekarsko-weterynaryjnych;
  - g) wykonywanie badań diagnostycznych i laboratoryjnych;

- h) Organizacja i prowadzenie szkoleń i praktyk
8. Klinika Elwet nie świadczy Usług poza swoją siedzibą.
  9. Klinika Elwet nie pośredniczy w sprzedaży zwierząt i kojarzeniu zwierząt dla rozrodu.
  10. W celu ochrony mienia oraz osób i zwierząt przebywających na terenie Kliniki Elwet jak również zabezpieczenia prawidłowości procesu świadczenia usług zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz – monitoring wizyjny. Zasady przetwarzania danych osobowych w tym dotyczących rejestracji wizerunku zawarte są w § 9 Regulaminu.
  11. Na terenie Kliniki Elwet obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.
  12. Wynagrodzenie za usługi weterynaryjne świadczone przez Klinikę Elwet ma charakter umowny.

#### **§ 4.**

#### **[WYKONANIE USŁUGI WETERYNARYJNEJ]**

1. Wykonanie usługi weterynaryjnej, a tym samym powstanie obowiązków po stronie Kliniki Elwet i Posiadacza zwierzęcia następuje po dokonaniu wpisu przez pracownika Recepcji w systemie informatycznym w zakresie danych i informacji niezbędnych dla rejestracji Wizyty.
2. W trakcie rejestracji Wizyty Posiadacz zwierzęcia zobowiązany jest do podania informacji dotyczących wstępnego ustalenia celu Wizyty oraz danych pozwalających na jego identyfikację w tym niezbędnych danych kontaktowych (wypełnianie kwestionariusza) odmowa udzielenia powyższych danych będzie równoznaczna z rezygnacją z Usług Weterynaryjnych Klinik. Odmowa nie dotyczy przypadków, o których mowa w ust 15.
3. Przyjmuje się, że z chwilą rejestracji Wizyty Posiadacz zwierzęcia zapoznał się z warunkami świadczenia usług w Klinice Elwet w tym niniejszym Regulaminem dostępnym do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej: [www.elwet.pl](http://www.elwet.pl)
4. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według kolejności zarejestrowanych Wizyt. Poza kolejnością przyjmowane są kobiety w ciąży, osoby o znacznym stopniu niepełnosprawności, umówione wcześniej na konkretny termin i godzinę do lekarza specjalisty oraz przypadki, w których zwierzę znajduje się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia. W szczególnych okolicznościach termin umówionej wizyty może ulec zmianie o czym Recepcja informuje Posiadacza zwierzęcia.
5. Lekarz weterynarii przed przystąpieniem do świadczenia usługi weterynaryjnej może żądać od Posiadacza zwierzęcia wyrażenia pisemnej zgody na świadczenie Usługi weterynaryjnej.
6. Dyżur dzienny w Klinice odbywa się w godzinach 08.00-22.00, natomiast dyżur nocny w godzinach 22.00 – 08.00.
7. Wizyty i inne Usługi weterynaryjne udzielone w trakcie dyżuru nocnego są płatne według stawki rozszerzonej średnio plus 75%.
8. Wizyty zarejestrowane do godziny 21.40 przeprowadzone w czasie dyżuru nocnego z przyczyn niezależnych od Kliniki (lekarza dyżurnego) traktowane są jak udzielone w ramach dyżuru dziennego.
9. W przypadku Wizyt udzielonych w niedzielę obowiązuje stawka plus 25% od usług a w dni świąteczne obowiązuje stawka plus 100% od usług świadczonych zarówno w ciągu dnia jak i w nocy.
10. Korzystanie z Usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę Elwet następuje odpłatnie według zasad i regulacji wskazanych w § 7 niniejszego Regulaminu. Zgodnie z § 3 Uchwały Krajowej Rady Lekarsko-Weterynaryjnej Nr 116/2008/IV z dnia 12 grudnia 2008 r. informacje publiczne umieszczane na stronie internetowej lecznic nie mogą zawierać informacji cenowych. W związku z tym Podstawowy Katalog usług zawierający aktualne informacje o cenach i kosztach świadczonych przez Klinikę Usług weterynaryjnych dostępny jest do wglądu w Recepcji.
12. Klinika Elwet nie wydaje Posiadaczom zwierzęcia leków iniekcyjnych na dalszy okres leczenia z wyjątkiem niezbędnych do stosowania w chorobach przewlekłych.
13. Personel Kliniki Elwet nie przyjmuje zwrotów wcześniej wydanych produktów leczniczych, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyrobów medycznych. Powyższe ograniczenie nie dotyczy produktu leczniczego lub wyrobu medycznego zwracanego z powodu wady jakościowej,

niewłaściwego ich wydania lub sfałszowania produktu leczniczego. (art. 96 ust. 7 i 8 ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne t.j. Dz. U. z 2024 poz. 686)

14. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Klinice Elwet zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi weterynaryjnej w sytuacji, w której:
  - a) istnieje domniemanie, że Posiadacz zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się niestosownie bądź agresywnie lub świadomie odmawia podania danych pozwalających na jego identyfikację dla celów rejestracji kontaktów i płatności.
  - 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 diagnostycznych, leczniczych i terapeutycznych;
  - c) Posiadacz zwierzęcia nie uregulował należności z tytułu kosztów dotychczas świadczonych Usług weterynaryjnych.
  - d) w przypadku podejrzenia choroby zakaźnej z uwagi na brak oddziały zakaźnego.
15. Odmowa świadczenia Usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas, jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie jej udzielania może spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.
16. W przypadku braku możliwości świadczenia Usługi weterynaryjnej Personel Kliniki udziela informacji o możliwościach jej uzyskania w innym zakładzie leczenia dla zwierząt.
17. Przewidywany zakres i koszt Usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa lekarz weterynarii prowadzący Wizytę uwzględniając obowiązujące w Klinice Elwet ceny/koszty usług weterynaryjnych o którym mowa w §. 7 Posiadacz zwierzęcia ma prawo odmowy wyrażenia zgody na świadczenie Usług weterynaryjnych po uzyskaniu informacji co do zakresu i przewidywanej ceny usługi przed jej zrealizowaniem. Odmowa nie zwalnia od obowiązku pokrycia kosztów w zakresie niezbędnie wykonanych Usług.
18. Przyjęcie zwierzęcia na oddział leczenia stacjonarnego bądź wykonanie określonych zabiegów chirurgicznych możliwe jest tylko po uzyskaniu pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia zgodnie z wzorem formularza przyjęcia/wydania zwierzęcia stanowiącym załącznik nr \_\_\_\_ do Regulaminu oraz zapoznaniem się i zaakceptowaniem Regulaminu szpitala i hospitalizacji.

## **§ 5.**

### **[PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA ZWIERZĘCIA]**

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w Klinice Elwet Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:
  - a) uzyskania usługi świadczonej przez Personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie obowiązującymi przepisami a w przypadku lekarzy weterynarii ze szczególną starannością, w oparciu o zasady etyki i deontologii weterynaryjnej.
  - b) uzyskania informacji o stanie zdrowia zwierzęcia; metodach leczenia, dających się przewidzieć skutkach ich zastosowania lub zaniechania oraz o przewidywanych kosztach usługi weterynaryjnej;
  - c) wyrażania zgody na świadczenie Usług weterynaryjnych lub odmowy wyrażenia zgody na ich świadczenie po uzyskaniu w trakcie Wizyty informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz kosztach Usługi weterynaryjnej. Odmowa nie zwalnia z obowiązku pokrycia powstałych wcześniej kosztów.
  - d) zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego Wizytę, a w sytuacji nieuzyskania satysfakcjonującej informacji bądź w sytuacjach szczególnie ważnych wprost do kierownictwa Kliniki Elwet. Zgłoszenie adresowane do kierownictwa powinno mieć formę pisemną wysyłane na adres mailowy [bok@elwet.pl](mailto:bok@elwet.pl) lub listownie na adres Kliniki Elwet. Klinika Elwet zobowiązana 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 Kliniki Elwet;
  - c) poszanowanie godności i dóbr osobistych Personelu Kliniki Elwet;
  - d) przestrzegania ogólnie przyjętych zasad bezpieczeństwa w tym stosowania się do poleceń Personelu w szczególności podczas świadczenia usług weterynaryjnych;
  - e) przedstawienia w trakcie Wizyty Lekarzowi weterynarii aktualnej i wiarygodnej 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 a także jego aktualnej wagi.
3. Posiadacz zwierzęcia, który uznał, że jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z Usług weterynaryjnych, ma prawo do złożenia pisemnej skargi do Kliniki Elwet.
  4. Personel Recepcji a także Lekarze weterynarii mają prawo odmówić świadczenia Usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia, który narusza zapisy określone w niniejszym Regulaminie. W takich przypadkach treść § 4 pkt 14 stosuje się odpowiednio.
  5. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania akcesoriów typu transporter, smycz, kaganiec itp. w ciągu 1 tygodnia od daty wypisu zwierzęcia. Po upływie wskazanego terminu w/w przedmioty zostaną przekazane na rzecz najbliższych schronisk dla zwierząt lub zutylizowane. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na jej terenie.
  6. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Kliniki Elwet w terminie wskazanym przez Klinikę nie dłuższym niż 2 dni 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 (t.j. Dz. U. z 2023 poz.1580) Klinika zawiadomi o tym najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję.
  7. Posiadacz zwierzęcia jest obowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z profilaktyką i leczeniem zwierzęcia oraz unieszkodliwieniem zwłok zwierzęcia w przypadku jego śmierci, chyba że odrębne przepisy stanowią inaczej.

## **§ 6.**

### **[ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH]**

1. Klinika Elwet prowadzi dokumentację świadczonych Usług weterynaryjnych oraz zapewnia jej ochronę i poufność.
2. 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.
3. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna i ewidencja leczenia zwierząt jest własnością Kliniki Elwet.
4. Wszelkie informacje uzyskane przez Klinikę w związku ze świadczoną usługą weterynaryjną, dotyczące Posiadacza zwierzęcia i jego zwierzęcia, stanowią tajemnicę zawodową.
5. Dokumentacja, o której mowa w pkt. 2, jest przechowywana przez Klinikę przez okres 3 lat.
6. Personel Kliniki Elwet udostępnia dokumentację świadczenia Usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia w zakresie dotyczącym świadczonej usługi weterynaryjnej a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na mocy odpowiednich przepisów prawa w tym innym zakładom leczniczym jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna dla zapewnienia ciągłości świadczenia usług weterynaryjnych.
7. Dokumentacja świadczenia Usług weterynaryjnych jest udostępniana poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii.
8. Rodzaje wydawanych dokumentów lekarsko-weterynaryjnych w Klinice Elwet:
  - a) Kart Informacyjna Wizyty - opis Wizyty będący wydrukiem historii leczenia zwierzęcia z elektronicznej Książki leczenia zwierząt;
  - b) Historia leczenia – opisuje proces leczenia w określonym czasie;
  - c) Historia choroby – opisuje proces leczenia danej jednostki chorobowej;

9. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko-weterynaryjnych w formie „Karty informacyjnej Wizyty” wydawana jest na wniosek Posiadacza zwierzęcia przez Lekarza weterynarii podczas Wizyty.
10. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko weterynaryjnych, o której mowa w ust. 8 jest udostępniana przez Personel Kliniki Elwet w terminie uzgodnionym z Lekarzem weterynarii prowadzącym proces leczenia na pisemny wniosek osoby wskazanej w dokumentacji Wizyty jako właściciel zwierzęcia lub na podstawie udzielonego przez właściciela odrębnie upoważnienia. Jednokrotne przygotowanie i wydanie dokumentacji nie odpłatne.
11. Przygotowanie i opracowanie epikryzy z historii leczenia zwierzęcia a także dodatkowych egzemplarzy dokumentacji, o której mowa w ust. 9 i 10 jest usługą płatną zgodnie z cennikiem.

## **§ 7.**

### **[KATALOG USŁUG I ZABIEGÓW]**

1. Klinika Elwet świadczy Usługi weterynaryjne odpłatnie według obowiązującego Katalogu usług i zabiegów oraz cennika. Podstawowy Katalog usług i zabiegów stanowi załącznik nr \_\_\_\_\_ do niniejszego Regulaminu. Podstawowy Katalog Usług i Zabiegów – w wersji zawierającej aktualny cennik dostępny jest do wglądu w Recepcji Kliniki.
2. Posiadacz zwierzęcia jest obowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z profilaktyką i leczeniem zwierzęcia.
3. Przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia przed zleceniem Usługi weterynaryjnej zapoznał się z Podstawowym Katalogiem usług i zabiegów oraz cenami i że przyjął je do wiadomości. Wszystkie ceny mają charakter umowny.
4. Informację o szacowanym koszcie Usługi weterynaryjnej Posiadacz zwierzęcia może uzyskać w trakcie rejestracji lub podczas Wizyty w Recepcji lub od Lekarza Weterynarii realizującego Wizytę.
5. Koszt Usługi weterynaryjnej jest związany z rodzajem wykonywanych Usług, podawanych leków oraz użytych produktów w ramach Wizyty. Przekroczenie przewidywanego kosztu Usługi weterynaryjnej w zakresie przekraczającym koszt niezbędnych czynności diagnostycznych w ramach określonych powodem Wizyty wymaga każdorazowo uprzedniej zgody Posiadacza zwierzęcia.
6. Zapłata za świadczone Usługi weterynaryjne dokonywana jest w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartami płatniczymi lub po wcześniejszym uzgodnieniu przelewem) niezwłocznie po wykonaniu Usługi weterynaryjnej na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
7. W przypadku zabiegów specjalistycznych, przed ich udzieleniem wymagane jest dokonania przedpłaty w wysokości 100% szacowanego kosztu zabiegu.
8. W przypadku leczenia stacjonarnego lub hospitalizacji należy dokonać płatności z góry przed przyjęciem zwierzęcia w wysokości 50% szacowanego kosztu całkowitego leczenia. W przypadku leczenia stacjonarnego w OLS należy wnieść opłatę za minimum 2 doby pobytu zwierzęcia w Szpitalu. Koszt leczenia może ulec zmianie ze względu na stan zwierzęcia. Posiadacz zwierzęcia każdorazowo otrzyma informacje o zmianie w kosztorysie leczenia.
9. Ceny zabiegów specjalistycznych nie zawierają opłat za wizyty kontrolne.
10. Żądanie wystawienia faktury VAT za świadczone usługi Posiadacz zwierzęcia musi zgłosić najpóźniej przed wystawieniem paragonu z kasy fiskalnej. Podawanie danych do faktury w tym numer NIP lub PESEL może wymagać okazania dowodu osobistego lub innego dokumentu stanowiącego ich potwierdzenie.
11. Posiadacz zwierzęcia akceptuje, że w przypadku braku w płatności w tym pozostałej części, o której mowa w ust. 8; powyżej 7 dni, od zrealizowania zabiegu lub leczenia Klinika ma prawo naliczać odsetki ustawowe od należnej kwoty jak również zlecić windykację niezapłaconej należności, a dłużnika obciążyć, oprócz kosztów sądowych i odsetek dodatkowym kosztem w wysokości 200 zł od każdej niezapłaconej faktury z tytułu zryczałtowanych kosztów obsługi prawnej. W przypadku płatności przelewem za datę zapłaty przyjmuje się dzień uznania konta bankowego Kliniki Elwet.

12. 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.
13. Numer konta bankowego Kliniki Weterynaryjnej Elwet **36 1240 2135 1111 0000 3871 0328**

## **§ 8.**

### **[ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI]**

1. Lekarze weterynarii wykonujący zawód w Klinice Elwet zobowiązani są świadczyć Usługi weterynaryjne zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należytą starannością wykorzystując w tym celu posiadaną wiedzę doświadczenie i umiejętności z uwzględnieniem zasad etyki i deontologii weterynaryjnej, przyjęte i stosowane przez Klinikę procedury oraz udostępniony sprzęt i wyposażenie Kliniki.
2. Odpowiedzialność zawodowa na zasadzie winy lekarza świadczącego Usługi weterynaryjne w ramach wykonywanej praktyki powstaje w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
3. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Klinice Elwet ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne, wymagane przepisami powszechnie obowiązującymi ubezpieczenie w tym zakresie.
4. W przypadkach powstania odpowiedzialności odszkodowawczej po stronie Kliniki Elwet jej zakres zostanie właściwie udokumentowany i ustalony w postępowaniu likwidacyjnym w zakresie wysokości szkody, na podstawie odrębnego porozumienia lub prawomocnego orzeczenia sądu.
5. Personel i Klinika Elwet nie odpowiadają za szkody powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia.
6. Personel i Klinika Elwet nie odpowiadają za mienie Posiadaczy zwierząt pozostawione na terenie Kliniki, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na przylegającym parkingu.
7. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany przekazać wszelkie informacje medyczne dotyczące stanu zdrowia, historii medycznej, reakcji alergicznych oraz reakcji niepożądanych na produkty i leki a także wszelkich innych danych mających wpływ na leczenie zwierzęcia dotyczących zwierzęcia.
8. Klinika Elwet nie ponosi 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, oraz istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, do realizacji danej Usługi weterynaryjnej stosownie do ust. 6 powyżej a nie były znane personelowi Kliniki Elwet.
9. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Kliniki Elwet z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.
10. W przypadku wszelkich stanów o nagłych u zwierząt trafiających do Kliniki lub pozostających pod jej opieką i wymagających natychmiastowej reakcji Lekarza weterynarii, Klinika zastrzega sobie prawo do podejmowania czynności ratujących życie zwierzęcia bez uzyskania uprzedniej zgody Posiadacza zwierzęcia których kosztami będzie obciążony, zgodnie z obowiązującym cennikiem. O ile będzie to możliwe bez zagrożenia dla życia zwierzęcia, Klinika będzie kontaktowała się z Posiadaczem zwierzęcia w celu poinformowania o dotychczas przeprowadzonych czynnościach i konieczności podjęcia dalszych działań oraz przewidywanym ich koszcie ustalonym zgodnie z cennikiem.

## **§ 9.**

### **[OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]**

Zgodnie z art. 13 RODO Klinika informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych Posiadacza zwierzęcia, które będą przetwarzane zgodnie z RODO w związku z Wizytą lub pobytem zwierzęcia w szpitalu prowadzonym przez Klinikę zgodnie z regulaminem szpitala, jest Klinika.
2. Kontakt z administratorem jest możliwy w następujący sposób:
  - a) wiadomość e-mail na adres: [repcja@elwet.pl](mailto:repcja@elwet.pl)

b) lub pisemnie pod adres Kliniki Elwet.

3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

- a) świadczenia Usług weterynaryjnych zgodnie z Regulaminem oraz regulaminem szpitala Kliniki – art. 6 ust. 1 lit. b RODO, przez okres niezbędny do świadczenia Usług weterynaryjnych,
- b) niezbędności dla wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, w szczególności w zakresie:
  - wystawiania i przechowywania dokumentacji finansowej oraz innych dokumentów księgowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z właściwymi przepisami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
  - przechowywania dokumentacji świadczonych Usług weterynaryjnych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z obowiązującymi przepisami regulującymi zasady przechowywania takiej dokumentacji,
  - udzielania odpowiedzi na reklamacje zgłaszane przez Posiadaczy zwierząt jako konsumentów – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z właściwymi przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 poz.1796),
  - udostępnianie danych Posiadaczy zwierząt na żądanie właściwych organów i sądów – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z właściwymi przepisami dającymi podstawę ww. organom do uzyskiwania takich danych, odpowiednio przez okres wymagany ww. przepisami lub przedawnienia roszczeń związanych ze zgłoszonymi reklamacjami,
- c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią – art. 6 ust. 1 lit f RODO w zakresie w jakim przetwarzanie jest niezbędne dla realizacji tego celu w postaci:
  - ustalania, obrony przed lub dochodzenia roszczeń, przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń,
  - zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w związku ze stosowanym w Klinice monitoringiem wizyjnym w postaci rejestracji i zapisu, któremu podlega wyłącznie obraz, przez okres 3 miesięcy od dnia nagrania,
  - wysyłania przypomnień [sms lub/i e-mail] o nadchodzących Wizytach lub innych kwestiach wymagających korespondencji związanych bezpośrednio z leczeniem zwierzęcia, przez okres świadczenia Usług weterynaryjnych.

4. Odbiorcami danych osobowych są:

- a) dostawcy usług IT,
- b) dostawcy oprogramowania i systemów wykorzystywanych przez administratora,
- c) doradcy prawni, kancelarie prawne, audytorzy,
- d) zewnętrzne podmioty zajmujące się windykacją należności, w przypadku braku zapłaty za Usługi weterynaryjne i decyzji Kliniki o skierowaniu sprawy do windykacji.

Ponadto, administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji właściwym organom (np. urzędom, sądom i innym instytucjom) bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych ani odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

5. Prawa przysługujące Posiadaczowi zwierzęcia związane z przetwarzaniem danych osobowych są następujące:

- a) prawo dostępu do danych (art. 15 RODO),
- b) prawo żądania sprostowania danych osobowych (art. 16 RODO),
- c) prawo żądania usunięcia swoich danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”) (art. 17 RODO),
- d) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO),

- e) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO) (art. 20 RODO),
  - f) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu (art. 21 RODO),
  - g) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest obecnie w Polsce Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Podanie danych osobowych jest niezbędne, aby administrator mógł świadczyć Usługi weterynaryjne zgodnie z Regulaminem, a częściowo jest obligatoryjne – tam gdzie ich przetwarzanie jest wymagane obowiązującymi przepisami prawa. Niepodanie danych skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usług weterynaryjnych zgodnie z Regulaminem.
7. Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji ani nie będą profilowane.

## **§ 10.**

### **[ZASADY I TRYB PROWADZENIA SZKOLEŃ]**

1. Klinika Elwet prowadzi szkolenia o których mowa w art. 12 ust 1 Ustawy.
2. Szkolenia są odpłatne zgodnie z właściwymi uchwałami Krajowej Rady Lekarsko-Weterynaryjnej.
3. W ramach prowadzonych szkoleń Klinika może wykorzystywać dane zawarte w dokumentacji związanej ze świadczeniem usługi weterynaryjnej które mogą być wykorzystane w pracach naukowych oraz publikowane w czasopismach fachowych pod warunkiem ochrony danych osobowych posiadacza zwierzęcia.

## **§ 11.**

### **[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Posiadacz zwierzęcia może złożyć skargę na Lekarza Weterynarii z tytułu błędu w sztuce medycznej, dotyczącą postępowania danego lekarza do Warszawskiej Izby Lekarsko - Weterynaryjnej z siedzibą w Warszawie (02-776) przy ul. Nowoursynowskiej 159.
2. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Posiadacza zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Recepcji w trakcie rejestracji Wizyty.
3. Przy rozstrzyganiu ewentualnych sporów zastosowanie znajdują odpowiednio: Kodeks Etyki i Deontologii Lekarza Weterynarii; Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii z dnia 21 grudnia 1990 r, Dz. U. 1991 Nr 8 poz. 27 oraz przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
4. W przypadku sporów sądowych właściwym jest Sąd powszechny właściwy dla siedziby Kliniki Elwet.
5. Personel Kliniki Elwet wykazuje 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 Kliniki Elwet są monitorowane i kierownictwo Kliniki Elwet zastrzega sobie prawo do interwencji pracowników ochrony, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.
6. Sugestie i uwagi dotyczące jakości lub sposobu realizacji usług weterynaryjnych świadczonych przez Lekarzy Weterynarii i podległy personel pomocniczy Kliniki Elwet należy kierować do Ordynatora Kliniki Elwet: lek. wet. Pawła Grudzińskiego na adres mailowy [pawel.grudziński@elwet.pl](mailto:pawel.grudziński@elwet.pl); [bok@elwet.pl](mailto:bok@elwet.pl)
7. Sprawy dotyczące sprawy finansowych w tym kosztów udzielonych Usług weterynaryjnych i innych świadczeń do działu Administracyjnego Kliniki Elwet na adres mailowy [michał.kurski@elwet.pl](mailto:michał.kurski@elwet.pl) lub [ewa.palichleb@elwet.pl](mailto:ewa.palichleb@elwet.pl)
8. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn obejmujących:

- a) zmiana przepisów lub wydanie ostatecznych i prawomocnych decyzji administracyjnych, lub orzeczeń sądów powszechnych nakazujących wprowadzenie zmian, których adresatem jest Klinika lub zmiana interpretacji takich przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów,
  - b) zmiany techniczne lub organizacyjne świadczonych Usług weterynaryjnych oraz ich zakresu,
  - c) analizy reklamacji dotyczących treści Regulaminu,
  - d) zmiany organizacyjne i administracyjne prowadzenia Kliniki,
  - e) zmiany cennika usług i zabiegów;
  - f) zmiany w podejściu klinicznym, leczniczym i terapeutycznym wynikającym z wyników badań klinicznych i najnowszych opracowań naukowych.
9. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego Regulaminu.
10. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych jest opublikowany na stronie internetowej Kliniki Elwet: [www.elwet.pl](http://www.elwet.pl) , a także dostępny jest do wglądu w Recepcji.

#### **Załączniki:**

- 1. Regulamin Szpitala i Hospitalizacji w Klinice Elwet
- 2. Katalog Leków i Zabiegów
- 3. Wzór formularza przyjęcia/ wydania zwierzęcia