

Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych

Lecznica Weterynaryjna LuxVet24 | Grupa EDINA

ul. Młodej Polski 12, 30-131 Kraków

§ 1. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług weterynaryjnych przez zakład leczniczy dla zwierząt Lecznica Weterynaryjna LuxVet24 | Grupa EDINA, ul. Młodej Polski 12, 30-131 Kraków.
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi weterynaryjnej: w Recepcji oraz na stronie internetowej <https://luxvet24.pl/>, 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. Indywidualne uzgodnienia z Posiadaczem zwierzęcia mają pierwszeństwo przed Regulaminem w zakresie dopuszczonym prawem.

§ 2. Definicje

Ileokroć w Regulaminie jest mowa o:

1. Lecznicy – oznacza to zakład leczniczy dla zwierząt w rozumieniu ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt, działający pod nazwą Lecznica Weterynaryjna LuxVet24 | Grupa EDINA, ul. Młodej Polski 12, 30-131 Kraków, prowadzony przez właściciela Lecznicy – EDINA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 146A, 02-305 Warszawa, NIP: 525-28-13-107, adres e-mail Lecznicy: kontakt.luxvet24@edina.pl.
2. Regulaminie – oznacza to niniejszy regulamin.
3. Posiadacz 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, a także osobę przez nią upoważnioną.
4. Konsumentie – oznacza to Posiadacza zwierzęcia będącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
5. Recepcji – oznacza to punkt obsługi Posiadaczy zwierząt w Lecznicy.
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 Lecznicę Usługi weterynaryjnej na rzecz Posiadacza zwierzęcia.
9. Hospitalizacji – oznacza to pobyt zwierzęcia w Lecznicy pod stałą opieką personelu, zalecony przez Lekarza weterynarii.
10. Stanie nagłym – oznacza to stan bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia zwierzęcia, o którego wystąpieniu decyduje Lekarz weterynarii.

§ 3. Organizacja pracy Lecznicy

1. Lecznica jest czynna całodobowo, siedem dni w tygodniu.
2. Wizyty umawiane są od poniedziałku do piątku. W soboty, niedziele i święta Lecznica przyjmuje pacjentów bez wcześniejszego umówienia, w kolejności zgłoszeń, z pierwszeństwem dla zwierząt w Stanie nagłym.
3. Dostępność poszczególnych badań i specjalistów może różnić się w zależności od pory dnia. Na prośbę Posiadacza zwierzęcia Recepcja informuje, które usługi są dostępne w danym czasie.
4. Lecznica może czasowo wstrzymać przyjmowanie nowych pacjentów, jeżeli jest to konieczne dla bezpieczeństwa zwierząt już objętych opieką. Nie dotyczy to pomocy niezbędnej zwierzęciu w Stanie nagłym.
5. O zmianach godzin pracy Lecznica informuje z wyprzedzeniem na stronie internetowej oraz w Recepcji.
6. Lecznicą zarządza kierownik zakładu leczniczego dla zwierząt.
7. Teren Lecznicy jest objęty monitoringiem wizyjnym, a rozmowy telefoniczne z Lecznicą są nagrywane. Przed nagraniem rozmowy rozmówca jest o tym informowany. Zasady przetwarzania tych danych określa § 12.
8. Na terenie Lecznicy 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 rejestracji online udostępnionym przez Lecznicę. 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. Lecznica w miarę możliwości informuje o opóźnieniu i proponuje inny termin.
4. Posiadacz zwierzęcia może odwołać lub zmienić termin Wizyty bez opłat, telefonicznie lub w Recepcji.
5. Lecznica może poprosić Posiadacza zwierzęcia o dane identyfikacyjne oraz o potwierdzenie, że jest uprawniony do podejmowania decyzji dotyczących leczenia zwierzęcia.
6. Lecznica 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 Lecznica 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) istnieją przeciwwskazania medyczne albo wykonanie usługi przekracza możliwości techniczne Lecznicy;
 - 5) Posiadacz zwierzęcia ma wymagalne i nieuregulowane należności wobec Lecznicy za wcześniejsze usługi.
7. Odmowa wykonania Usługi weterynaryjnej jest niedopuszczalna, jeżeli mogłaby spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia. W takim przypadku Lecznica udziela co najmniej pomocy niezbędnej do usunięcia tego zagrożenia.

8. Odmawiając wykonania usługi, Lecznica wskazuje Posiadaczowi zwierzęcia dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt, a w razie potrzeby przekazuje informacje o dotychczasowym leczeniu.
9. Lekarz weterynarii informuje Posiadacza zwierzęcia o stanie zdrowia zwierzęcia, proponowanych metodach diagnostyki i leczenia, ich ryzyku, możliwych alternatywach oraz przewidywanym koszcie. Zakres usługi ustala się za zgodą Posiadacza zwierzęcia.
10. 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. W takim przypadku Lecznica dokumentuje uzasadnienie podjętych czynności oraz próby kontaktu z Posiadaczem zwierzęcia.
11. Jeżeli w trakcie leczenia okaże się, że konieczne są dodatkowe badania lub zabiegi, Lecznica przed ich wykonaniem uzyskuje zgodę Posiadacza zwierzęcia, z zastrzeżeniem ust. 10.
12. Odmowa wyrażenia zgody na zalecone badania, leczenie lub Hospitalizację jest odnotowywana w dokumentacji wraz z informacją o przekazanych zaleceniach. Lecznica może poprosić o pisemne potwierdzenie odmowy.
13. Lecznica zobowiązuje się do świadczenia usług z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą weterynaryjną. Nie gwarantuje jednak określonego wyniku leczenia.
14. 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.
15. Zmiana danych Posiadacza zwierzęcia w systemie Lecznicy 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. Za Usługi weterynaryjne świadczone w godzinach nocnych, w dni wolne od pracy i w święta może obowiązywać dodatkowa opłata określona w cenniku. Przed rozpoczęciem usługi Posiadacz zwierzęcia jest informowany o jej wysokości.
3. 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%, Lecznica 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.
4. Zapłata następuje po wykonaniu usługi gotówką, kartą płatniczą lub przelewem, na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT. Przed planowym zabiegiem lub Hospitalizacją Lecznica może pobrać zaliczkę, o czym informuje Posiadacza zwierzęcia z góry. W czasie Hospitalizacji możliwe są rozliczenia częściowe.
5. W przypadku nieuregulowania należności Lecznica wzywa Posiadacza zwierzęcia do zapłaty, a następnie może dochodzić jej na drodze prawnej, wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty za usługę, z zastrzeżeniem uprawnień przysługujących Konsumentowi na podstawie przepisów prawa.

§ 6. Hospitalizacja

1. Hospitalizacja następuje na podstawie wskazań medycznych i za zgodą Posiadacza zwierzęcia, z zastrzeżeniem § 4 ust. 10.

2. Przed przyjęciem zwierzęcia do Hospitalizacji Posiadacz zwierzęcia otrzymuje informację o przewidywanym czasie pobytu, szacunkowym koszcie, sposobie rozliczeń, sposobie kontaktu z Lecznicą oraz zasadach odbioru zwierzęcia.
3. Posiadacz zwierzęcia podaje aktualny numer telefonu i powinien być dostępny w sprawach istotnych dla leczenia. Lecznicza może dokumentować próby kontaktu i ustalenia dotyczące kosztów.
4. Przewidywany czas pobytu może ulec zmianie z przyczyn medycznych, o czym Lecznicza informuje Posiadacza zwierzęcia.

§ 7. 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, ich ryzyku oraz koszcie;
 - 3) wyrażenia zgody na Usługę weterynaryjną lub odmowy jej wyrażenia;
 - 4) uzyskania kopii dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej na zasadach z § 10;
 - 5) złożenia reklamacji na zasadach z § 9.
2. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do:
 - 1) przestrzegania Regulaminu oraz zasad bezpieczeństwa i poleceń personelu Leczniczy;
 - 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, alergiach, zachowaniu zwierzęcia, dotychczasowym leczeniu oraz podejrzeniu choroby zakaźnej;
 - 4) zabezpieczenia zwierzęcia na terenie Leczniczy (smycz, transporter, w razie potrzeby kaganiec);
 - 5) stosowania się do zaleceń dotyczących przygotowania do badań i zabiegów oraz zaleceń po leczeniu, a także zgłaszania niepokojących objawów.
3. Jeżeli badanie RTG wykonywane jest bez znieczulenia, Posiadacz zwierzęcia może, za swoją zgodą, przytrzymać zwierzę w pracowni rentgenowskiej. Otrzymuje wtedy od Leczniczy 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 Leczniczy w terminie wskazanym przez Lecznicę. Jeżeli zwierzę nie zostanie odebrane, a kontakt z Posiadaczem zwierzęcia jest niemożliwy, Lecznicza 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 Leczniczy (transporter, smycz, kaganiec itp.) Lecznicza przechowuje przez 7 dni od dnia Wizyty. Po tym terminie Lecznicza wzywa Posiadacza zwierzęcia do odbioru, a po bezskutecznym upływie kolejnych 7 dni może przekazać rzeczy na rzecz schroniska dla zwierząt.

§ 8. Śmierć zwierzęcia

1. W razie śmierci zwierzęcia w Leczniczy Lecznicza niezwłocznie kontaktuje się z Posiadaczem zwierzęcia i informuje go o dopuszczalnych sposobach postępowania ze zwłokami, w tym o możliwości ich odbioru lub przekazania do kremacji.

2. Posiadacz zwierzęcia przekazuje swoją decyzję w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji. Jeżeli w tym terminie decyzja nie zostanie przekazana, a kontakt z Posiadaczem zwierzęcia jest niemożliwy, Lecznica przekazuje zwłoki do utylizacji przez uprawniony podmiot, zgodnie z przepisami sanitarnymi.
3. Koszty przechowywania zwłok, ich przekazania do uprawnionego podmiotu lub kremacji ponosi Posiadacz zwierzęcia według cennika.

§ 9. Reklamacje

1. Uwagi i reklamacje dotyczące Usług weterynaryjnych i rozliczeń można składać:
 - 1) w Recepcji, na formularzu dostępnym w Lecznicy lub w dowolnej formie pisemnej;
 - 2) elektronicznie na adres kontakt.luxvet24@edina.pl;
 - 3) listownie na adres Lecznicy.
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Posiadacza zwierzęcia, datę Wizyty, dane zwierzęcia, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób jej rozpatrzenia.
3. Lecznica 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.

§ 10. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna

1. Każda Usługa weterynaryjna jest dokumentowana w dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej prowadzonej w postaci elektronicznej. Dokumentacja obejmuje także udzielone zgody, odmowy, zalecenia oraz próby kontaktu z Posiadaczem zwierzęcia.
2. Lecznica udostępnia dokumentację Posiadaczowi zwierzęcia oraz podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, po potwierdzeniu tożsamości i uprawnienia wnioskodawcy, 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.

§ 11. Odpowiedzialność

1. Lecznica odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi weterynaryjnej na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Lecznicy posiadają obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu.
3. Wystąpienie powikłań, brak poprawy lub śmierć zwierzęcia nie oznaczają same w sobie błędu personelu. Odpowiedzialność Lecznicy ocenia się z uwzględnieniem stanu zdrowia zwierzęcia, przebiegu choroby, decyzji Posiadacza zwierzęcia i przestrzegania zaleceń.
4. Lecznica 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.
5. Lecznica odpowiada za rzeczy przyjęte na przechowanie (w tym pozostawione w Lecznicy zgodnie z § 7 ust. 5). Za rzeczy pozostawione bez nadzoru w ogólnodostępnych częściach Lecznicy lub na parkingu Lecznica odpowiada wyłącznie, gdy szkoda powstała z jej winy.

6. Posiadacz zwierzęcia odpowiada na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone na terenie Lecznicy z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.
7. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Lecznicy w zakresie, w jakim jest to niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa. Zgoda na zabieg i informacja o ryzyku nie zwalniają z odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie usługi.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest właściciel Lecznicy – 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.luxvet24@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.
9. Zgody na kontakt marketingowy, jeżeli są zbierane, są odrębne od umowy o świadczenie Usług weterynaryjnych i można je w każdej chwili wycofać.

§ 13. 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 Lecznicę o ich zmianie.

3. Lecznica 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. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o zakładach leczniczych dla zwierząt.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania.