

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH PRZEZ UNIWERSYTECKĄ POLIKLINIKĘ WETERYNARYJNĄ W RZAŚCE

### § 1

#### [PRZEDMIOT REGULAMINU]

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług weterynaryjnych przez Uniwersytecką Poliklinikę Weterynaryjną w Rzasce.

### § 2

#### [SŁOWNICZEK POJĘĆ]

Pojęcia oraz definicje użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1) Klinika – Uniwersytecka Poliklinika Weterynaryjna Uniwersytetu Rolniczego Krakowie w Rzasce;
- 2) Regulamin – Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych przez Uniwersytecką Poliklinikę Weterynaryjną w Rzasce;
- 3) Recepcja – punkt obsługi administracyjnej Posiadaczy zwierząt korzystających z usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę;
- 4) Cennik – cennik określający ceny usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę, wprowadzany i aktualizowany przez Dyrektora Uniwersyteckiej Polikliniki Weterynaryjnej, podawany do wiadomości klientów Kliniki;
- 5) Posiadacz zwierzęcia – osoba (fizyczna bądź prawna, również jednostka organizacyjna) faktycznie władająca zwierzęciem w czasie świadczenia usługi weterynaryjnej przez Klinikę;
- 6) Usługa weterynaryjna – czynność podejmowana przez personel Kliniki mająca na celu poprawę, ratowanie lub utrzymanie zdrowia bądź życia zwierzęcia;

- 7) Wizyta – przyjęcie Posiadacza zwierzęcia przez lekarza weterynarii z uwzględnieniem dobra zwierzęcia. Wizyta może polegać w szczególności na przeprowadzeniu wywiadu lekarskiego, wykonaniu badań klinicznych, przeprowadzeniu szczegółowej diagnostyki, przeprowadzeniu konsultacji, obserwacji zwierzęcia, udzieleniu porady w zakresie zdrowia lub pielęgnacji zwierzęcia, wystawienie opinii lub zaleceń w zakresie dalszego leczenia.
- 8) Dokumentacja – dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych, w szczególności karta informacyjna wizyty, opis zabiegu, świadectwo zgonu, historia leczenia oraz historia choroby zwierzęcia.

### **§ 3**

#### **[ORGANIZACJA ORAZ PODSTAWY WYKONYWANIA USŁUG WETERYNARYJNYCH PRZEZ PERSONEL KLINIKI]**

1. Klinika działa na podstawie Uchwały Nr 497/2024/VIII Rej. ZLZ Rady Małopolskiej Izby Lekarsko-Weterynaryjnej w Tarnowie z dnia 12 marca 2024 r.
2. Klinika działa całodobowo.
3. Standardowe godziny pracy Kliniki:
  - a. od poniedziałku do piątku: 8-21;
  - b. sobota,: 8-14.
4. W pozostałych godzinach przyjmowane są nagłe przypadki, płatne dodatkowo, stosownie do Cennika.
5. Świadczone przez Klinikę usługi weterynaryjne obejmują m.in. konsultacje specjalistyczne z dziedzin:
  - a. okulistyki;
  - b. neurologii;
  - c. położnictwa;
  - d. kardiologii;
  - e. dermatologii;
  - f. onkologii;
  - g. diagnostyki obrazowej;
  - h. rehabilitacji;

- i. diagnostyki laboratoryjnej;
  - j. chirurgii.
- 6. W sytuacjach wyjątkowych (bezpośredniego zagrożenia życia zwierzęcia), harmonogram może ulec zmianom.
- 7. Umówiona godzina wizyty jest orientacyjna i może ulec przesunięciu. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia wizyt weterynaryjnych, będące następstwem świadczenia usług.
- 8. Posiadacz zwierzęcia ma obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed rejestracją wizyty.
- 9. Korzystanie z usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę następuje odpłatnie, stosownie do Cennika. Wydane leki oraz materiały medyczne nie podlegają zwrotowi.
- 10. Posiadacz zwierzęcia ma obowiązek zapoznać się z Cennikiem. Kontrole po zabiegach są usługami dodatkowo płatnymi, traktowanymi jak wizyta weterynaryjna.
- 11. Posiadacz może uzyskać informacje od Personelu Kliniki odnoszące się do szacowanej ceny świadczenia. W przypadku przekroczenia szacowanej ceny, ze względu na dodatkowe badania bądź usługi weterynaryjne, wymagana jest zgoda Posiadacza zwierzęcia.
- 12. Rejestracja wizyty ma miejsce telefonicznie pod numerem: 12 662 49 73 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00- 20.00 oraz w soboty w godzinach 8.00 – 14.00.
- 13. Klinika zastrzega prawo odmowy świadczenia usług weterynaryjnych w następujących przypadkach:
  - a. Posiadacz zwierzęcia spóźnił się na umówioną wizytę;
  - b. Posiadacz zwierzęcia zachowuje się wulgarnie bądź agresywnie;
  - c. zachodzi przypuszczenie, że posiadacz zwierzęcia znajduje się pod wpływem środków odurzających lub alkoholu;
  - d. Posiadacz zwierzęcia nie jest w stanie kontrolować agresywnego zachowania zwierzęcia lub zachowanie zwierzęcia uniemożliwia prawidłowe i bezpieczne przeprowadzenie badania bądź zabiegu;
  - e. Posiadacz zwierzęcia nie zabezpieczył odpowiednio zwierzęcia (w szczególności, gdy zwierzę nie posiada kagańca), co stwarza bezpośrednie niebezpieczeństwo dla otoczenia;

- f. Posiadacz zwierzęcia nie uregulował płatności za dotychczasowe leczenie.
14. Z wyjątkiem przypadków wymienionych w ust. 14 niniejszego paragrafu, odmowa świadczenia usług może nastąpić wyłącznie w przypadku, gdy nie zachodzi zagrożenie życia zwierzęcia.
15. Odmowa świadczenia usługi weterynaryjnej jest równoznaczna z obowiązkiem Personelu Kliniki wskazania danych adresowych najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.
16. Posiadacz zwierzęcia ma prawo udzielenia zgody bądź jej odmowy na świadczenie usług weterynaryjnych po otrzymaniu informacji odnoszącej się do zakresu i kosztu usług, przed przystąpieniem przez Personel Kliniki do ich świadczenia.
17. Do wykonania zabiegów oraz przyjęcia zwierzęcia na oddział wymagana jest pisemna zgoda Posiadacza zwierzęcia na stosownym formularzu.

#### **§ 4**

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

#### **ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI POSIADACZOWI ZWIERZĘCIA]**

1. Posiadacz zwierzęcia ma prawo do:
  - a. uzyskiwania na bieżąco informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
  - b. świadczenia usług weterynaryjnych przez wykwalifikowany personel, stosownie do wymogów oraz wiedzy z zakresu medycyny weterynaryjnej;
  - c. każdorazowego wyrażenia zgody bądź jej odmowy w zakresie świadczenia konkretnych usług weterynaryjnych, po uzyskaniu stosownych informacji dotyczących sposobów diagnostyki oraz ceny świadczenia;
  - d. zgłaszania ustnie zastrzeżeń oraz uwag dotyczących przeprowadzenia świadczenia usług weterynaryjnych;
  - e. zgłaszania zastrzeżeń, uwag oraz skarg dotyczących przeprowadzenia oraz jakości świadczenia usług weterynaryjnych w formie pisemnej do Kierownictwa Kliniki. Kierownictwo ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na piśmie w terminie 30 dni od dnia wpływu pisma. Pisemne zastrzeżenia oraz skargi należy pozostawić w Recepcji Kliniki bądź przestać mailowo na adres [repcja.upw@urk.edu.pl](mailto:repcja.upw@urk.edu.pl).
2. Posiadacz zwierzęcia ma obowiązek:

- a. zapoznania się oraz przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu;
  - b. przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz stosowania się do poleceń Personelu Kliniki, w szczególności podczas przeprowadzania świadczenia usług weterynaryjnych;
  - c. posiadania oraz przedstawienia Personelowi Kliniki dokumentacji uprawniającej do oddania zwierzęcia do leczenia, kompleksowych informacji dotyczących stanu zdrowia zwierzęcia, w szczególności odnoszących się do przebytych chorób oraz przeprowadzonych wcześniej zabiegów, a także stosowanych środków farmakologicznych oraz leków;
  - d. odebrać zwierzę w terminie 7 dni od zawiadomienia przez Klinikę o takiej możliwości pod rygorem uznania, iż doszło do porzucenia zwierzęcia. W takim przypadku zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt. Brak odebrania zwierzęcia nie zwalnia Posiadacza z obowiązku uregulowania kosztów leczenia oraz przechowania zwierzęcia.
3. Wszelkie usługi weterynaryjne wykonywane przez Personel Kliniki są dokumentowane w systemie informatycznym Klinika XP w formie cyfrowej. Dokumentacja oraz ewidencja leczenia stanowią własność Kliniki.
  4. Dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych jest udostępniana posiadaczowi zwierzęcia oraz podmiotom do tego uprawnionym na mocy odrębnych przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Udostępnienie następuje w formie wyciągów, odpisów bądź kopii dokumentacji.
  5. Dokumentacja jest archiwizowana oraz przechowywana przez okres 3 lat.
  6. Udostępnienie dokumentacji po raz pierwszy następuje nieodpłatnie, w terminie do 7 dni roboczych od złożenia wniosku. Za każde kolejne udostępnienie pobierana jest opłata według Cennika.

## **§ 5**

### **[ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLINIKI I POSIADACZA ZWIERZĘCIA]**

1. Personel Kliniki zobowiązany jest świadczyć usługi z należytą starannością, wedle najlepszej wiedzy weterynaryjnej.
2. Odpowiedzialność Kliniki powstaje w momencie stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej, na zasadzie winy.

3. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej, Klinika odpowiada wyłącznie za szkody udokumentowane oraz wyliczone na podstawie zawartego porozumienia bądź prawomocnego wyroku właściwego sądu.
4. Lekarze weterynarii, którzy świadczą usługi w Klinice ponoszą odpowiedzialność cywilną oraz posiadają właściwe ubezpieczenie w zakresie wykonywania zawodu.
5. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niezastosowania się przez Posiadacza zwierzęcia do poleceń Personelu Kliniki, jak również za powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia.
6. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za mienie Posiadacza zwierzęcia pozostawione na terenie Kliniki.
7. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej, a także w wyniku zatajenia przez Posiadacza zwierzęcia informacji dotyczących stanu zdrowia zwierzęcia, jak również okoliczności wskazujących na przeciwwskazania do świadczenia usługi weterynaryjnych, które nie zostały zakomunikowane Personelowi Kliniki.
8. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone na terenie Kliniki z jego winy bądź przez zwierzę pozostające pod jego opieką.
9. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku niezastosowania się do poleceń Personelu Kliniki, chyba, że powstały one w wyniku działania siły wyższej.

## **§ 6**

### **[RODO]**

1. Klinika gromadzi i przetwarza do celów własnych, dane osobowe jej klientów zgodnie z warunkami określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. 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. Urz. UE L z 04.05.2016 r, Nr 119, s. 1). Dane osobowe są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej. Odmowa ich podania przez Posiadacza zwierzęcia jest równoznaczna z rezygnacją z usług Kliniki.

2. 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.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym na terenie Kliniki, w tym jej pracownikom oraz ochrony mienia Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie, a także ochrony mienia osób przebywających na terenie Kliniki oraz na terenie przyległym zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz.
4. Pełne klauzule informacyjne dotyczące przetwarzania danych osobowych m.in. w związku z kontaktem z Kliniką, korzystaniem z jej usług oraz w związku z prowadzonym monitoringiem wizyjnym, dostępne są na stronie internetowej Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie: <https://iod.urk.edu.pl/index/site/5735>.

## **§ 7**

### **[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Posiadacz zwierzęcia ma prawo złożenia skargi do Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej z siedzibą w Tarnowie 33-100, ul. Widok 4/2.
2. Sądem właściwym miejscowo do rozstrzygania ewentualnych sporów związanych z działalnością Kliniki jest Sąd Rejonowy dla Krakowa-Krowodrzy w Krakowie.
3. W braku wskazania adresu do korespondencji, Posiadacza zwierzęcia, wszelka korespondencja będzie przesyłana na adres zamieszkania udostępniony podczas rejestracji.
4. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem, zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych, Kodeksu Etyki Lekarza Weterynarii, Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny oraz Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt.