

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH przez Klinikę Weterynaryjną Zviropolis

§ 1. [INFORMACJE OGÓLNE]

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę Weterynaryjną "Zviropolis – Centrum Weterynaryjne" prowadzoną przez Zviropolis sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (30-415) przy ul. Bonarka 19/5, NIP: 679-325-69-89.

§ 2. [DEFINICJE I POJĘCIA]

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

1. **Klinika** – 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, prowadzony pod nazwą Klinika Weterynaryjna Zviropolis, pod adresem: ul. Białostocka 5 , 03-741 Warszawa;
2. **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady organizacji i funkcjonowania Kliniki oraz świadczenia przez nią Usług weterynaryjnych wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami, zgodnie z art. 15 ust. 1 i 2 Ustawy. Zasady określone w Regulaminie stosuje się tak w ramach Wizyt (stacjonarnie), jak i odpowiednio w przypadku wizyt domowych opisanych w Regulaminie;
3. **Recepcja** – punkt obsługi Posiadaczy zwierząt korzystających z Usług weterynaryjnych Kliniki;
4. **Katalog leków i zabiegów** – stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu i jest dostępny do wglądu w Recepcji;
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, t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1075;
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 ustawą z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych, t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 154;
7. **Usługa weterynaryjna** – czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt w rozumieniu Ustawy, w szczególności badanie stanu

zdrowia zwierząt i wydawanie zaświadczeń o stanie zdrowia zwierząt, rozpoznawanie i leczenie chorób zwierząt, wykonywanie zabiegów chirurgicznych, udzielanie porad i konsultacji, pielęgnacja zwierząt, wykonywanie obrotu produktami leczniczymi weterynaryjnymi, wykonywanie innych badań diagnostycznych;

8. **Wizyta** – przyjęcie Posiadacza zwierzęcia przez Lekarza weterynarii na terenie Kliniki 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 i procedury lekarsko – weterynaryjne (w tym zabiegi ratujące życie), 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;
9. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24);
10. **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 z późn. zm.).

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

1. **Klinika świadczy usługi z zakresu medycyny weterynaryjnej w systemie całodobowym. Obszar działania Kliniki obejmuje m.st. Warszawę.**
2. **Na terenie Kliniki funkcjonują:**
 - a) Oddział Leczenia AmbulATORYJNEGO, świadczący całodobowo wizyty weterynaryjne, badania diagnostyczne, drobne zabiegi lecznicze;
 - b) Oddział Leczenia STACJONARNEGO (tzw. szpital), zapewniający całodobową obserwację i leczenie zwierząt;
 - c) Blok Operacyjny;
 - d) Gabinety przyjęć;
 - e) Pracownia: RTG, USG, EKG, Echo serca, Gastroskopia;
 - f) Stoisko ze specjalistycznymi karmami leczniczymi, witaminami, suplementami i innymi środkami służącymi do opieki nad zwierzętami.
3. **Klinika zarządzana jest przez dyrektora zarządzającego oraz kierownika weterynarii Ewelinę Szymczak.**
4. **Klinika 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) wykonywania zabiegów, operacji i procedur medycznych;
 - f) pielęgnacji zwierząt;
 - g) wydawanie opinii i orzeczeń;
 - h) wykonywanie badań diagnostycznych i laboratoryjnych; zwierząt towarzyszących i egzotycznych.
5. Lekarz weterynarii wraz z technikiem weterynarii zapewnia opiekę zwierzętom leczonym stacjonarnie i udziela pomocy w przypadkach nagłych zachorowań i wypadków, mając do dyspozycji zespół chirurgiczny.
6. Klinika świadczy Usługi weterynaryjne także poza swoją siedzibą w ramach wizyt domowych.
7. Klinika nie pośredniczy w sprzedaży zwierząt, kojarzeniu zwierząt dla rozrodu.
8. W celu realizacji swoich zadań, Klinika współpracuje z Powiatowym Lekarzem Weterynarii w Warszawie.
9. W celu ochrony mienia oraz osób przebywających w Klinice, na terenie Kliniki zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz. Zasady przetwarzania danych osobowych dotyczące rejestracji wizerunku są zawarte w § 9 Regulaminu.
10. Na terenie Kliniki obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.

§ 4. [WYKONANIE USŁUGI WETERYNARYJNEJ]

1. Na terenie Kliniki wprowadzony jest obowiązek każdorazowego dokonania rejestracji wizyty w Recepcji.
2. Posiadacze zwierząt przyjmowani są według kolejności umówionych wcześniej wizyt na konkretny termin i godzinę. Wyjątek stanowią szczególne przypadki, w których zwierzę znajduje się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia. W takim przypadku termin umówionej wizyty może ulec zmianie o czym Klinika informuje Posiadacza zwierzęcia.
3. Dyżury w Klinice są następujące:
- a) według stawki podstawowej (diennej tygodniowej zgodnie z cennikiem): od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 21:00,
 - b) według stawki rozszerzonej nr 1 (diennej sobotniej i nocnej tygodniowej zgodnie z cennikiem): w sobotę w godzinach od 8:00 do 21:00 oraz od poniedziałku do piątku w godzinach od 21:00 do 8:00,

- c) według stawki rozszerzonej nr 2 (niedzielnej i świątecznej oraz nocnej w sobotę zgodnie z cennikiem): 24 h w niedzielę oraz dni ustawowo wolne od pracy, o których mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) oraz w sobotę w godzinach od 21:00 do 8:00.
- 4. W przypadku wizyty wcześniej nieumówionej, zarejestrowanej przed godziną 21.00 a odbyciem wizyty podczas dyżuru nocnego z przyczyn niezależnych od dyżurnego Lekarza weterynarii, zastosowanie ma odpowiednia stawka, zgodnie z ust. 3 powyżej, według cennika obowiązującego w Klinice dla Wizyt od godziny 21.00 – 08.00.
- 5. Korzystanie z Usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę następuje odpłatnie. Zgodnie z § 3 Uchwały Krajowej Rady Lekarsko-Weterynaryjnej Nr 116/2008/IV z dnia 12 grudnia 2008 r. informacje publiczne umieszczane na stronie internetowej zakładów leczniczych nie mogą zawierać informacji cenowych. W związku z tym cennik Usług weterynaryjnych dostępny jest w Recepcji.
- 6. Pracownicy Kliniki nie przyjmują zwrotów wcześniej wydanych leków i materiałów medycznych zgodnie z art. 96 ust. 7 ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne.
- 7. Przyjęcie zwierzęcia do wykonania Usługi weterynaryjnej, a tym samym powstanie obowiązku po stronie Kliniki, nastąpi po dokonaniu wpisu rejestrowego w systemie informatycznym przez pracownika Recepcji.
- 8. Z chwilą rejestracji wizyty przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia zapoznał się z udostępnionym mu Regulaminem dostępnym do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej: www.zviropolis.pl.
- 9. Lekarze weterynarii świadczący Usługi weterynaryjne w Klinice 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;
 - b) zwierzę objęte Usługą weterynaryjną 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) posiadacz nie uregulował należności za dotychczasowe leczenie.
- 10. Z zastrzeżeniem ust. 9 powyżej, odmowa świadczenia Usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas, jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.

11. W przypadku braku możliwości świadczenia Usługi weterynaryjnej, pracownik Recepcji ma obowiązek wskazać dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt, w którym świadczenie tej Usługi weterynaryjnej jest możliwe.
12. Zakres i koszt Usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa Lekarz weterynarii prowadzący Wizytę, zgodnie z obowiązującym w Klinice cennikiem Usług weterynaryjnych, o którym mowa w § 7 Regulaminu. Posiadacz zwierzęcia ma prawo odmowy wyrażenia zgody na świadczenie Usług weterynaryjnych po uzyskaniu informacji co do zakresu i przewidywanej ceny świadczonej Usługi weterynaryjnej przed jej zrealizowaniem.
13. Przyjęcie zwierzęcia na oddział leczenia stacjonarnego bądź wykonanie określonych zabiegów chirurgicznych możliwe jest tylko po uzyskaniu pisemnej zgody Posiadacza zwierzęcia, zgodnie ze wzorem formularza przyjęcia/wydania zwierzęcia stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu oraz zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szpitala dostępnego na .

§ 5. [PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA ZWIERZĘCIA]

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w Klinice, 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 weterynaryjnej;
 - d) zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego, a w sytuacji nieuzyskania satysfakcjonującej informacji bądź w sytuacjach szczególnie ważnych wprost do kierownictwa Kliniki. Zgłoszenie adresowane do kierownictwa powinno mieć formę pisemną wysłane na adres mailowy info@zviropolis.pl lub listownie na adres ul. Włodarzewska 87; 02-393 Warszawa. Kierownictwo Kliniki zobowiązane jest do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 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;
 - c) poszanowanie godności osób zatrudnionych na terenie Kliniki 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 Kliniki.
 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 dniu wypisu zwierzęcia z Kliniki. Po upływie wskazanego terminu ww. przedmioty zostaną przekazane na rzecz najbliższych schronisk dla zwierząt lub zutylizowane.
 6. Posiadacz zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Kliniki w terminie wskazanym przez Klinikę, nie krótszym jednak niż 3 dni, pod rygorem uznania, iż doszło do porzucenia zwierzęcia. W takim wypadku, stosownie do brzmienia art. 9a ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz.1580), Klinika zawiadomi o tym najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję. Powyższe nie wyłącza obowiązku Posiadacza zwierzęcia do uregulowania kosztów przechowania zwierzęcia przez Klinikę, wskazanych w cenniku.

§ 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 Kliniki.
3. Personel Kliniki udostępnia dokumentację świadczenia Usług weterynaryjnych Posiadaczowi zwierzęcia a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na mocy odpowiednich przepisów prawa, w szczególności art. 28 ust. 2 Ustawy.
4. Dokumentacja świadczenia Usług weterynaryjnych jest udostępniana poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii.

5. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna oraz dokumentacja obrotu detalicznego produktami leczniczymi weterynaryjnymi jest archiwizowana i przechowywana na terenie Kliniki przez okres 5 lat od jej sporządzenia.
6. Rodzaje wydawanych dokumentów lekarsko-weterynaryjnych w Klinice:
 - 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 – zaświadczenie o zajściu śmiertelnym zwierzęcia;
 - f) Opis zabiegu – opisuje dany zabieg ze wskazaniem pooperacyjnym.
7. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko-weterynaryjnych w formie „Karty informacyjnej wizyty” wydawana jest na wniosek Posiadacza zwierzęcia przez Lekarza weterynarii podczas Wizyty.
8. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko-weterynaryjnych, o której mowa w ust. 6 pkt b-f powyżej, jest udostępniana przez personel Kliniki w terminie uzgodnionym z Lekarzem weterynarii prowadzącym proces leczenia.

§ 7. [KATALOG LEKÓW I ZABIEGÓW]

1. Klinika świadczy Usługi weterynaryjne odpłatnie według obowiązującego Katalogu leków i zabiegów oraz cennika. Katalog leków i zabiegów stanowi załącznik do Regulaminu.
2. Posiadacz zwierzęcia jest obowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z profilaktyką i leczeniem zwierzęcia, zgodnie z cennikiem.
3. Informację o szacowanej cenie Usługi weterynaryjnej można uzyskać w trakcie rejestracji Wizyty lub podczas Wizyty w Recepcji lub od Lekarza weterynarii realizującego Wizytę.
4. Szacowana cena Usługi weterynaryjnej jest związana z rodzajem wykonanych usług, podanych leków oraz użytych produktów w ramach wizyty, zgodnie z cennikiem. W przypadku przekroczenia szacowanej ceny Usługi weterynaryjnej wymagana jest każdorazowo zgoda Posiadacza zwierzęcia.
5. Przyjmuje się, że Posiadacz zwierzęcia przed zleceniem Usługi weterynaryjnej zapoznał się z Katalogiem leków i zabiegów oraz przyjął do wiadomości ceny Usług weterynaryjnych wynikające z cennika.
6. Wszystkie ceny Usług weterynaryjnych wskazane w cenniku mają charakter umowny.

7. 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.
8. W przypadku zabiegów operacyjnych, jak również leczenia stacjonarnego w szpitalu prowadzonym przez Klinikę należy wnieść opłatę płatną z góry w wysokości 50% szacowanego kosztu całkowitego leczenia zwierzęcia. Kosz leczenia może ulec zmianie, ze względu na stan zwierzęcia. Posiadacz zwierzęcia każdorazowo otrzyma informację o zmianie w kosztorysie leczenia.
9. W przypadku braku płatności przez Posiadacza zwierzęcia pozostałej części kwoty, o której mowa w ust. 8 powyżej, w terminie 5 dni od zrealizowania zabiegu lub leczenia, Klinika ma prawo naliczać odsetki ustawowe od tej kwoty.
10. W celu wystawienia faktury VAT za świadczone usługi Posiadacz zwierzęcia musi zgłosić ten fakt przed wystawianiem paragonu z kasy fiskalnej oraz podać dane do faktury, w tym nr NIP.

§ 8. [ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI]

1. Lekarze weterynarii zobowiązują się świadczyć Usługi weterynaryjne zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należytą starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie, wiedzę, doświadczenie i umiejętności.
2. Odpowiedzialność zawodowa na zasadzie winy lekarza świadczącego Usługi weterynaryjne w ramach wykonywanej praktyki powstanie w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
3. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Klinice ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne, wymagane przepisami powszechnie obowiązującymi ubezpieczenie w tym zakresie.
4. Pracownicy Kliniki nie odpowiadają za szkody powstałe z winy Posiadacza zwierzęcia.
5. Pracownicy Kliniki nie odpowiadają za mienie Posiadaczy zwierząt pozostawione na terenie Kliniki.
6. 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.
7. Pracownicy Kliniki 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 ust. 2, pkt f Regulaminu, istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie do realizacji danej Usługi weterynaryjnej stosownie do ust. 6 powyżej, a nie były znane personelowi Kliniki.

8. Posiadacz zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Kliniki z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.
9. W przypadku wszelkich stanów nagłych zwierząt pozostających pod opieką Kliniki, wymagających natychmiastowej reakcji Lekarza weterynarii, Klinika zastrzega sobie prawo do podejmowania czynności ratujących życie zwierzęcia bez uprzedniej zgody Posiadacza zwierzęcia, który będzie obciążony kosztami takich czynności, zgodnie z obowiązującym w Klinice cennikiem. O ile będzie to możliwe bez zagrożenia dla życia zwierzęcia, Klinika będzie kontaktowała się z Posiadaczem zwierzęcia w celu poinformowania o konieczności podjęcia takich działań i przewidywanym ich koszcie 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: info@zviropolis.pl,
 - b) lub pisemnie pod adres wskazany w § 2 ust. 1 Regulaminu.
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) niezbędność 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,

- 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 administratora – art. 6 ust. 1 lit f RODO, w postaci:
 - ustalania, obrony przed lub dochodzenia roszczeń, przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń,
 - zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w Klinice, w związku ze stosowanym monitoringiem wizyjnym w Klinice, przez okres 3 miesięcy od dnia nagrania,
 - wysyłania przypomnień [sms lub/i e-mail] o nadchodzących Wizytach lub innych kwestiach 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. urzędów, 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 prowadzi szkolenia, o których mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy.
2. Szkolenia są odpłatne zgodnie z właściwymi uchwałami Krajowej Rady Lekarsko-Weterynaryjnej.

§ 11. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Posiadacz zwierzęcia może złożyć skargę do Warszawskiej Izby Lekarsko – Weterynaryjnej z siedzibą w Warszawie (02-776) przy ul. Nowoursynowskiej 159, bud. 24, pok. 11.
2. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Posiadacza zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Recepcji w trakcie rejestracji.
3. Przy rozstrzyganiu ewentualnych sporów zastosowanie znajdą odpowiednio:
 - a) Kodeks Etyki i Deontologii Lekarza Weterynarii,
 - b) ustawa z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii,
 - c) przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
4. Personel Kliniki 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 są monitorowane i kierownictwo Kliniki zastrzega sobie prawo do interwencji pracowników ochrony, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.
5. 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 produktów;
 - f) zmiany w podejściu klinicznym, leczniczym i terapeutycznym wynikającym z wyników badań klinicznych i najnowszych opracowań naukowych.
6. 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.

Załączniki:

- 1. Katalog leków i zabiegów dostępne w Recepcji kliniki,
- 2. Wzór formularza przyjęcia/wydania zwierzęcia.