



**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH
PRZEZ PRZYCHODNIĘ WETERYNARYJNĄ TOTU W SOSNOWCU**

§1

1. Przychodnia weterynaryjna TOTU w Sosnowcu jest prowadzona przez RADOSŁAW KLORYGA PRZYCHODNIA WETERYNARYJNA z siedzibą w Sosnowcu wpisaną bazy przedsiębiorców CEiDG, NIP: 625-112-58-48, ul. Komuny paryskiej 1K, 41-219 Sosnowiec.
2. Kontakt z Przychodnią Weterynaryjną jest możliwy w godzinach jej otwarcia tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 oraz w soboty w godzinach od 8.00 do 16.00, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w miejscu świadczenia usług weterynaryjnych tj. ul. Komuny Paryskiej 1K, 41-219 Sosnowiec, a także pod nr tel. + 48 690-112-732. Poza godzinami pracy z Przychodnią weterynaryjną można kontaktować się e-mailowo pod adresem skrzynki: przychodnia@totu.vet. Odpowiedzi na wiadomości e-mail są udzielane w przeciągu trzech dni roboczych.
3. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:
 - 1) Regulaminie- należy przez to rozumieć niniejszy dokument stanowiący wzorzec umowy, w oparciu o który Przychodnia TOTU świadczy usługi weterynaryjne,
 - 2) Przychodni TOTU lub Przychodni- należy przez to rozumieć Przychodnię weterynaryjną TOTU prowadzoną przez RADOSŁAW KLORYGA PRZYCHODNIA WETERYNARYJNA z siedzibą w Sosnowcu ul. Komuny Paryskiej 1K.
 - 3) Pacjencie- należy przez to rozumieć zwierzę, które jest podmiotem usług weterynaryjnych świadczonych przez Przychodnie TOTU,
 - 4) Opiekunie prawnym Pacjenta- należy przez to rozumieć osobę posiadającą do niego tytuł prawny lub osobę sprawującą faktyczną opiekę nad zwierzęciem umożliwiającą podejmowanie decyzji w zakresie zdrowia lub życia Pacjenta,
 - 5) Usłudze weterynaryjnej- należy przez to rozumieć usługi świadczone przez Przychodnię TOTU, a przykładowo wymienione w §2 ust. 1 Regulaminu.

§2

1. Przychodnia TOTU zajmuje się świadczeniem Usług związanych z ochroną życia i zdrowia zwierząt domowych. W ramach świadczonych usług Przychodnia TOTU zajmuje się w szczególności: działaniami profilaktycznymi, diagnostyką laboratoryjną, diagnostyką obrazową USG, diagnostyką obrazową RTG, endoskopią, leczeniem stomatologicznym, kardiologicznym, ortopedycznym, okulistycznym, a także wykonywaniem zabiegów chirurgicznych. Więcej na

temat usług świadczonych przez Przychodnię TOTU można przeczytać na stronie internetowej: <https://totu.vet/uslugi/>.

2. Przychodnia TOTU usługi weterynaryjne świadczy w godzinach swojego otwarcia. Godziny otwarcia Przychodni są stale aktualizowane i dostosowywane do potrzeb klientów. Obecne godziny otwarcia to dni od poniedziałku do piątku od godziny 8.00 do 20.00 oraz soboty od godziny 8.00 do 16.00, z wyłączeniem dni wolnych od pracy. Godziny otwarcia Przychodni TOTU mogą być na bieżąco aktualizowane.
3. W Przychodni TOTU obowiązuje zasada rezerwacji wizyt. Wizyty mogą zostać zarezerwowane telefonicznie, osobiście lub internetowo. W tym ostatnim przypadku Pacjent otrzymuje potwierdzenie rezerwacji wizyty w stosownej wiadomości e-mail.
4. Rezerwacji należy dokonać na co najmniej 72 godziny przed planowaną wizytą. Przychodnia TOTU dopuszcza możliwość rezerwacji wizyty w terminie krótszym niż w zdaniu poprzednim o ile jej możliwości kadrowe i zaplecze sprzętowe umożliwi przeprowadzenie takiej wizyty.
5. Przychodnia zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi weterynaryjnej Pacjentowi, który się w niej stawiał bez uprzedniego dokonania rezerwacji wizyty. Przychodnia wskaże inny Zakład leczniczy dla zwierząt gdzie może zostać wykonana usługa weterynaryjna.
6. Pacjenci są przyjmowani według kolejności zarezerwowanych wizyt.
7. W przypadkach nagłych, np. zagrażających życiu Pacjenta, Przychodnia zastrzega sobie prawo do jego obsługi poza kolejnością. W takiej sytuacji Pacjent, którego wizyta nie mogła się odbyć w planowanym terminie ma możliwość odbycia wizyty w tym samym dniu w godzinach późniejszych lub w innym dniu uzgodnionym przez strony. Jeżeli przyjęcie Pacjenta w przypadku, o którym mowa powyżej nie będzie możliwe w tym samym dniu Przychodnia TOTU lub Opiekun prawny Pacjenta może odwołać wizytę.
8. Miejscem wykonywania usług jest miejscowość Sosnowiec ul. Komuny Paryskiej 1K. Przychodnia nie świadczy usług wizyt domowych.
9. Terminy wizyt są terminami orientacyjnymi i godzina rozpoczęcia wizyty może różnić się od godziny zarezerwowanej, albowiem długość trwania każdej wizyty jest zależna m. in. od stanu zdrowia Pacjenta i jego zachowania. W niektórych przypadkach czas trwania wizyty może się przedłużyć co wpływa na czas rozpoczęcia następnych wizyt.

§3

1. Za świadczenie usług weterynaryjnych Przychodnia TOTU pobiera wynagrodzenie według cennika lub według stawki uzgodnionej indywidualnie z Opiekunem prawnym Pacjenta. O orientacyjnej cenie usługi weterynaryjnej Opiekun prawny Pacjenta jest informowany przed rezerwacją wizyty. Ostateczna cena za usługę weterynaryjną jest podawana po zakończeniu tejże usługi.

2. Zapłata wynagrodzenia za wykonane Usługi weterynaryjne jest możliwa gotówką oraz bezgotówkowo: przelewem na rachunek bankowy, kartą płatniczą lub usługą szybkiej płatności np. „Blik”.
3. Przychodnia weterynaryjna TOTU dopuszcza możliwość rozłożenia wynagrodzenia za Usługi weterynaryjne na raty uzgodnione z klientem w drodze osobnej umowy – Medi Raty.

§4

1. W związku z obowiązującym w Przychodni TOTU systemem rezerwacji wizyt Przychodnia zastrzega sobie prawo do pobrania od opiekuna prawnego zadatku, którego wysokość jest uzależniona każdorazowo od rodzaju i zakresu Usługi weterynaryjnej świadczonej na rzecz Pacjenta.
2. O wysokości zadatku Opiekun prawny Pacjenta jest informowany podczas rezerwacji wizyty. Jeżeli Opiekun prawny Pacjenta nie uiszcza zadatku w terminie uzgodnionym z Przychodnią TOTU dochodzi do rozwiązania umowy o świadczenie Usługi weterynaryjnej tj. Pacjent nie będzie miał zarezerwowanej wizyty zgodnie z ustaleniami stron.
3. Wysokość zadatku jest uzależniona od rodzaju i zakresu usługi weterynaryjnej oraz od usprawiedliwionych kosztów poniesionych przez Przychodnię TOTU na rezerwację wizyty, w tym kosztów rezerwacji sprzętu, sali zabiegowej, wynagrodzenia specjalisty etc.
4. Zadatek wręczony Przychodni TOTU przy rezerwacji wizyty podlega zaliczeniu na poczet wynagrodzenia Przychodni za świadczenie usługi weterynaryjnej.

Strony zgodnie postanawiają, że:

- 1) w przypadku niestawienia się na wizytę przez Pacjenta i niepoinformowania o tym fakcie Przychodni weterynaryjnej na co najmniej 48 godzin przed terminem wizyty;
- 2) odmowy dokonania wizyty przez Opiekuna prawnego Pacjenta bez usprawiedliwienia,
- 3) niedojścia do wizyty z przyczyn zawinionych przez Pacjenta pomimo stawienia się w Przychodni

- wręczony Przychodni TOTU zadatek podlega przepadkowi, tj. nie jest zwracany Opiekunowi prawnemu Pacjenta.

W innym przypadkach tj. rozwiązania przez strony umowy o świadczenie Usługi weterynaryjnej; niestawienia się na wizytę przez Pacjenta z usprawiedliwionych przyczyn; nieodbycia wizyty pomimo stawienia się Pacjenta z przyczyn przez niego niezawinionych; poinformowania Przychodni TOTU o niestawieniu się na wizytę na co najmniej 48 godziny przed wizytą; śmierci Pacjenta; odmowy wizyty lub jej odwołania, nieodbycia z przyczyn leżących po stronie Przychodni - **wręczony przy rezerwacji wizyty zadatek podlega zwrotowi Opiekunowi prawnemu Pacjenta** na wskazany przez niego rachunek bankowy lub gotówką albo podlega zarachowaniu na poczet przyszłej wizyty, o ile Opiekun prawny Pacjenta wyrazi taką wolę.

5. Zwrot zadatku w przypadku opisanym w ust. 4 powyżej nastąpi w terminie 7 dni. Zatrzymanie zadatku przez Przychodnię nie wymaga złożenia dodatkowego oświadczenia.

§5

Przychodnia TOTU zastrzega sobie prawo do odmowy rezerwacji wizyty lub odmowy jej przeprowadzenia w przypadku, gdy:

- 1) zakres usług objętych wizytą nie będzie się mieścił w zakresie Usług weterynaryjnych,
- 2) Opiekun prawny Pacjenta stawi się na wizytę w stanie uzasadniającym podejrzenie, że znajduje się po użyciu alkoholu lub innych środków odurzających,
- 3) zachowanie Pacjenta np. nadmierna agresja, bojaźliwość, etc. uniemożliwiają lub poważnie utrudniają przeprowadzenie wizyty;
- 4) stan zdrowia Pacjenta nie pozwala na udzielenie mu pomocy medycznej oczekiwanej przez Opiekuna prawnego Pacjenta;
- 5) Opiekun prawny pacjenta zachowuje się w sposób agresywny, niekulturalny lub nachalny w stosunku do personelu Przychodni TOTU lub innych Pacjentów lub ich Opiekunów prawnych.

§6

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego i międzynarodowego, w tym przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie praw zwierząt.
2. Każdy Opiekun prawny Pacjenta przed skorzystaniem z usług świadczonych przez Przychodnię TOTU jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego regulaminu. Dokonanie zapłaty zadatku na rachunek bankowy Przychodni TOTU jest równoznaczna z zaakceptowaniem regulaminu.
3. Przychodnia TOTU ma prawa do zmiany regulaminu. O każdej zmianie regulaminu będzie informować poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej www.totu.vet.