

SUSITARIMAS

Dėl veterinarinių procedūrų gyvūnui/gyvūnams atlikimo

202__ m. _____ mėn. ____ d.

Aš, dėl veterinarinių procedūrų kreipėsis asmuo (gyvūno savininkas/gyvūno globėjas/gyvūno savininko ar globėjo atstovas)

(vardas, pavardė / įstaigos pavadinimas, gyvenamosios vietos / buveinės adresas, kontaktinis telefono numeris)

(toliau vadinamas **Klientu**)

ir veterinarines paslaugas teikianti gydykla **UAB Jakovo veterinarijos centras**, adresas: Gerosios Vilties 1, Vilnius, tel. (8-5) 2105048, el. paštas: admin@vetmed.lt (toliau vadinama **Veterinarijos gydykla**) (toliau kartu vadinamos „šalimis“, o kiekviena atskirai „šalimi“) sudarėme šį susitarimą (toliau – susitarimas) dėl visų veterinarinių procedūrų atlikimo sąlygų ir tvarkos bei šalių teisių ir pareigų.

I. Susitarimo sudarymo sąlygos.

Jei tarp Šalių anksčiau buvo sudarytas kitas Susitarimas arba Sutartis dėl veterinarijos paslaugų teikimo Kliento gyvūnams, anksčiau sudaryto susitarimo sąlygos laikomos netekusiomis galių ir nuo šio Susitarimo įsigaliojimo momento galioja tik šiame Susitarime sutartos sąlygos, teisės ir pareigos.

1. Pagal šį susitarimą veterinarinės paslaugos atliekamos tam gyvūnui, dėl kurio į veterinarines paslaugas teikiančią gydyklą ar gydytoją kreipėsi Klientas. Kreipiantis dėl tokių paslaugų atlikimo, Klientą priimantis gydytojas ar vet. felčeris užfiksuoja gyvūno duomenis, t. y., jo rūšį, vardą, amžių, gimimo datą, veislę, išorinius požymius, turimos tatuiruotės ar elektroninės tapatybės nustatymo priemonės duomenis, jeigu tokius gyvūnas turi.
2. Jeigu Klientas kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo keliems gyvūnams, jos ir suteikiamos keliems gyvūnams, tuomet priimantis gydytojas ar vet. felčeris užfiksuoja visų gyvūnų duomenis, t. y., jų rūšį, vardą, amžių, gimimo datą, veislę, išorinius požymius, turimos tatuiruotės ar elektroninės tapatybės nustatymo priemonės duomenis, jeigu tokius gyvūnai turi.
3. Susitarimas yra sudaromas vieną kartą dėl visų gyvūnų, dėl kurių kreipėsi ar ateityje kreipsis susitarimą sudaręs Klientas, išskyrus atvejus, kai šalys susitaria kitaip ir šį susitarimą įformina raštu. Tais atvejais, kai Klientas, jau sudaręs tokį susitarimą, vėliau kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo kitiems gyvūnams, dėl kurių anksčiau jis kreipėsis nebuvo, naujas susitarimas nėra sudaromas, galioja pirminio

susitarimo sąlygos, tvarka, šalys turi šiame susitarime numatytas teises ir pareigas, o susitarimas apima visus atvejus ateityje, kai jį sudaręs Klientas kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo.

4. Jei į Veterinarijos gydyklą kreipiasi Kliento atstovas, pagal šį susitarimą veterinarijos paslaugos gali būti teikiamos tik Kliento anksčiau Veterinarijos gydykloje registruotiems gyvūnams. Tokiais atvejais laikoma, kad su gyvūnų atvykęs asmuo pilnai atstovauja Klientą ir turi laikytis šiame susitarime nurodytų sąlygų. Jei gyvūnas anksčiau nebuvo registruotas Veterinarijos gydykloje, o su gyvūnų atvykęs asmuo nėra Klientas, turi būti sudaromas naujas susitarimas su atvykusi asmeniu.

II Veterinarijos gydyklos teisės ir pareigos.

Veterinarijos gydykla turi teisę:

1. Be išankstinio Kliento sutikimo ar Kliento įspėjimo atlikdamas veterinarines procedūras naudoti ne tik gyvūnams, bet ir žmonėms skirtus vaistus, jeigu tokie vaistai yra reikalingi;
2. Gauti visą reikalingą informaciją apie gyvūną;
3. Su Kliento žinia atlikti visas reikiamas procedūras, susijusias su gyvūno gydymu ar gyvybės gelbėjimu;
4. Vadovaudamasis įstatymais, tais atvejais kai gyvūnas patiria kančias, skausmą, arba jo gyvybei gresia pavojus, be išankstinio Kliento sutikimo, imtis skubių veiksmų, susijusių su gyvūno gydymu;
5. Pareikalauti Kliento atlikti išankstinį mokėjimą už veterinarinių paslaugų suteikimą;
6. Atsisakyti suteikti veterinarines paslaugas, jeigu tai padaryti trūksta kvalifikacijos, įgūdžių ir sugebėjimų arba jeigu Klientas, kuris kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, neapmoka už jau atliktas veterinarines paslaugas arba atsisako atlikti išankstinį apmokėjimą arba turi ankstesnių įsiskolinimų;
7. Veterinarijos gydykla pagal šį susitarimą turi teisę teikti veterinarines paslaugas visiems susitarimą pasirašiusio Kliento gyvūnams, dėl kurių jis kreipėsi, išskyrus atvejus, numatytus II. 6. skyriuje.
8. Veterinarijos gydykla turi teisę atsisakyti teikti veterinarines paslaugas, jeigu Klientas ar jo atstovas elgiasi/elgėsi neetiškai ar nepagarbiai su klinikos personalu ar veterinarijos gydytoju, šmeižikiškai atsiliepia apie Veterinarijos gydyklą.

Veterinarijos gydyklos pareigos:

1. Teikti kokybiškas, teisės aktus atitinkančias veterinarines paslaugas, atlikti veterinarines procedūras atsižvelgiant į ligos diagnozę bei individualius gyvūno ir Kliento poreikius ar/ir galimybes;
2. Užtikrinti, kad gyvūnus operuotų, gydytų ar kitas veterinarines procedūras gyvūnams atliktų tik gydytojais turintys Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos išduotą veterinarijos praktikos licenciją;

3. Panaudoti visus galimus gydymo būdus ir medikamentus, siekiant pagerinti gyvūno būklę ar išgelbėti gyvybę, o nepavykus to padaryti, humaniškumo tikslais raštiškai šeiminiškai sutikus eutanazuoti gyvūną;
4. Suteikti informaciją apie gyvūno sveikatos būklę, naudotas gydymo priemones bei būdus, išaiškinti dėl veterinarinių paslaugų suteikimo besikreipusiam asmeniui visą galimą riziką, susijusią su ligos diagnozavimu bei veterinarinėmis procedūromis, narkoze bei chirurgine intervencija. Taip pat Veterinarijos gydykla, jos atstovas, ir/ar gyvūnui veterinarines procedūras atlikęs gydytojas privalo informuoti apie ligos eigą, pasiektą rezultatą, tyrimų rezultatus, vaistų poveikį ir kitą informaciją, susijusią su gyvūno būkle. Tais atvejais, kai veterinarijos gydytojo paaiškinimai atrodo klientui nesuprantami arba nepakankamai išsamūs, jis turi apie tai pasakyti veterinarijos gydytojui, kad jis papildomai išaiškintų kilusius klausimus.
5. Už paslaugas taikyti atitinkamą užmokestį, numatytą besikreipiančiam Klientui pateiktuose įkainiuose. Klientui pareikalavus, pateikti paaiškinimus, iš ko susideda prašoma sumokėti suma už veterinarinių paslaugų suteikimą. Veterinarijos gydyklos paslaugų kainoraštis yra prieinamas klinikos registratūroje ir interneto svetainėje www.vetmed.lt
6. Informuoti Klientą apie teikiamų paslaugų kainas prieš veterinarijos paslaugų teikimą;
7. Už netinkamą veterinarinių paslaugų suteikimą atsako Veterinarijos gydykla, kurioje dirba veterinarijos gydytojas ar felčeris.

III. Kliento teisės, pareigos bei garantijos.

1. Klientas turi teisę į kokybiškų, teisės aktus atitinkančių veterinarinių paslaugų gyvūnui suteikimą;
2. Klientas turi teisę į informaciją apie gyvūno ligą ar ligas, galimus bei parinktus gydymo būdus, naudotus medikamentus, kitas gyvūno atžvilgiu atliktas ar būtinas atlikti veterinarines procedūras, jų tinkamą ir savalaikį suteikimą. Klientas turi teisę bet kuriuo gyvūno gydymo laikotarpiu kreiptis į gyvūną gydantį veterinarijos gydytoją dėl dominančios informacijos, susijusios su gyvūno gydymu, veterinarinių procedūrų atlikimu, ligos baigtimi, galimomis pasekmėmis bei kitais dominančiais klausimais. Klientas dėl informacijos pateikimo privalo kreiptis Veterinarijos gydyklos darbo valandomis į veterinarines paslaugas suteikusį veterinarijos gydytoją, o jam nesant ar negalint reikiamu metu suteikti informacijos, į kitą Veterinarijos gydykloje dirbantį veterinarijos gydytoją. Klientas gali kreiptis dėl informacijos suteikimo ne klinikos darbo valandomis, kai galioja atskiras susitarimas dėl tokios informacijos teikimo su Veterinarijos gydykla ar veterinarijos gydytoju. Klientas manydamas, jog jam nebuvo suteikta pakankamai informacijos, pats privalo papildomai kreiptis į Veterinarijos gydyklą ar veterinarijos gydytoją, prašydamas tokią informaciją patikslinti, pateikti papildomas informacijos ar paaiškinti jam kilusius neaiškumus.

3. Klientas privalo susipažinti su veterinarinių paslaugų įkainiais ir mokėjimo tvarką. Taip pat visais atvejais Klientas turi teisę kreiptis į veterinarijos gydytoją ar kitą Veterinarijos gydykloje atsakingą asmenį, kad būtų paaiškinta ar patikslinta galutinė visų suteiktų paslaugų kaina. Klinikos paslaugų kainoraštis yra prieinamas klinikos registratūroje ir interneto svetainėje www.vetmed.lt;
4. Klientas, turi teisę nutraukti šį susitarimą nedelsiant, jeigu mano, kad suteikiamos veterinarinės paslaugos yra netinkamos, tačiau nutraukimo dieną jis privalo visiškai atsiskaityti su Veterinarijos gydykla. Tik šio susitarimo IV dalyje nustatyta tvarka nustačius, jog veterinarinės paslaugos buvo atliktos netinkamai, Veterinarijos gydykla įsipareigoja grąžinti visą sumokėtą sumą už netinkamų paslaugų atlikimą. Nutraukus veterinarinių paslaugų teikimą, kai tolimesnį gydymą perima kita veterinarijos klinika ar gydytojas, anksčiau veterinarines paslaugas teikusi Veterinarijos gydykla/veterinarijos gydytojas neprisiima atsakomybės už tolimesnius gydymo rezultatus.
5. Klientas privalo sumokėti įkainiuose nustatytą pinigų sumą už Veterinarijos gydyklos ar gydytojo suteiktas veterinarines paslaugas arba atlikti išankstinį dalinį ar visišką apmokėjimą;
6. Klientas privalo pateikti visą reikiamą informaciją apie gyvūną (augintinį);
7. Klientas, kilus ginčui privalo vadovautis šio susitarimo IV dalimi ir spręsti juos šioje dalyje nustatyta tvarka;
8. Pasirašydamas šį susitarimą Klientas patvirtina, jog jam yra suprantamos susitarime numatytos jo teisės ir pareigos, yra suprantama visa galima rizika, susijusi su ligos diagnozavimu bei veterinarinėmis procedūromis, dėl kurių jis kreipiasi, narkoze bei chirurgine intervencija, o reikalingos atlikti veterinarinės procedūros tam tikrais atvejais gali būti pavojingos gyvūno sveikatai ir gyvybei bei ne visuomet duoti norimą rezultatą.

IV. Ginčų dėl veterinarinių paslaugų suteikimo sprendimas.

1. Kilus neaiškumų ar pretenzijai dėl suteiktų veterinarinių paslaugų kokybės ar atlyginimo už tokias paslaugas dydžio, Klientas visų pirma privalo kreiptis į paslaugas suteikusį veterinarijos gydytoją su prašymu paaiškinti jam kilusius neaiškumus;
2. Jeigu Klientas nėra patenkintas gautu atsakymu ar paaiškinimu, jis privalo kilusį ginčą spręsti kreipdamasis į Veterinarijos gydyklos vadovą bet kokia forma, t. y., raštu arba žodžiu. Kreipimasis į Veterinarijos gydyklos vadovą galimas ir be išankstinio kreipimosi į paslaugas suteikusį gydytoją;
3. Nepavykus išspręsti kilusio ginčo su Veterinarijos gydyklos vadovu, Klientas privalo kreiptis į Lietuvos smulkių gyvūnų veterinarijos gydytojų asociacijos (toliau – LSGVGA) įsteigtą Ginčų nagrinėjimo komisiją – organą, skirtą nagrinėti skundus dėl netinkamų veterinarijos paslaugų suteikimo, neprofesionalaus ar kitokio netinkamo

veterinarijos gydytojų elgesio (Adresas: Veiverių 176A-2, Kaunas 46415, el.paštas: lsgvga@gmail.com). Kreipimasis į LSGVGA įsteigtą Ginčų nagrinėjimo komisiją galimas tik po tinkamo kreipimosi į paslaugas suteikusių Veterinarijos gydyklos vadovą. Kreipimasis tiesiogiai į Veterinarijos gydyklos vadovą, o nepavykus išspręsti kilusių ginčų – į LSGVGA įsteigtą Ginčų nagrinėjimo komisiją šalių susitarimu laikytinas privaloma išankstine ginčo ikiteisminio sprendimo institucija;

4. Siekdama išsiaiškinti, ar tinkamai buvo suteiktos veterinarinės paslaugos, LSGVGA įsteigta Ginčų nagrinėjimo komisija, pasitelkusi specialistus – veterinarijos gydytojus, gali atlikti specialų panaudotų vaistų, gyvūno kūno ar kitą tyrimą. Tik po LSGVGA įsteigtos Ginčų nagrinėjimo komisijos sprendimo gali būti konstatuojama, ar paslaugos suteiktos tinkamai ar netinkamai;
5. Bet kokios neteisingos ar šmeižikiškos informacijos apie veterinarijos gydytoją ar Veterinarijos gydyklą išsakymas, susijęs su neva netinkamu veterinarinių paslaugų suteikimu, dar nesant to patvirtinančio LSGVGA Ginčų komisijos, VMVT, arba teismo sprendimo, gali užtraukti atsakomybę ją paskleidusiam asmeniui. Veterinarijos gydykla teismine tvarka gali reikalauti paneigti paskleistą, reputaciją pažeidžiančią, neatitinkančią tikrovės informaciją, atlyginti turtinę ir neturtinę žalą dėl informacijos paskleidimo.
6. Klientas, pasirašydamas šį susitarimą, sutinka, kad priimant sprendimą dėl veterinarijos gydytojo suteiktų paslaugų tinkamumo ir savalaikiškumo yra reikalingos specialios žinios ir nešališkumas, bei sutinka, kad dėl minėtų priežasčių jis pats negali įvertinti veterinarijos gydytojo darbo. Tinkamu dokumentu, patvirtinančiu apie veterinarijos gydytojo atliktų paslaugų tinkamumą ir savalaikiškumą, negali būti jokie kitokie dokumentai nei raštiški LSGVGA Ginčų komisijos ar oficialios valstybės institucijos sprendimai. Pasirašęs susitarimą Klientas sutinka, kad jokie kitų veterinarijos specialistų, kitų 3-jų asmenų išsakytos nuomonės, išvados ar komentarai dėl Veterinarijos gydyklos suteiktų paslaugų kokybės negali būti pretenzijos pagrindu, jeigu tai nėra padaryta raštiškai.
7. Šalys, esant ginčui dėl veterinarinių paslaugų kokybės, savalaikiškumo ar pagrįstumo, sutinka vadovautis šio susitarimu LSGVGA, Lietuvos kinologų draugijos, Gyvūnų globos asociacijos specialistų parengtais ir tarpusavyje suderintais dokumentais, t. y., aktu „Rekomendaciniai principai, siekiant sąžiningai išspręsti ginčą“. Su dokumento tekstu galima susipažinti internetiniame puslapyje www.lsgvga.lt bei Kliento pageidavimu Veterinarijos gydyklos registratūroje.
8. Tai atvejais, kai Klientas turi pretenziją, susijusią su gyvūno kritimu, jis turi užtikrinti, kad gyvūno lavonas nebūtų palaidotas ar utilizuotas neatlikus skrodimo. Skrodimas gali būti neatliktas tik tuo atveju, kai Veterinarijos gydyklos vadovas raštiškai sutinka, jog tai nėra būtina pretenzijos sprendimui. Skrodimas gali būti atliktas tik Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Veterinarijos akademijos patologijos centre arba Nacionalinio Veterinarijos rizikos vertinimo instituto patologijos anatomijos skyriuje

Vilniuje. Pasirašydamas šį susitarimą Klientas patvirtina, kad supranta ir sutinka, jog lavono skrodimas yra būtinas veiksmas tiksliai nustatyti ligos diagnozei ir mirties priežastčiai. Apie skrodimo rezultatus turi būti informuotos abi pusės tam, kad galėtų pareikalauti atlikti papildomus tyrimus (pvz. histologinius), už kuriuos sumoka jų pageidavusi pusė. Už atliktą gyvūno skrodimą (patologijos anatomicinį tyrimą) apmoka Veterinarijos gydykla.

V. Asmens duomenų apsauga.

1. Klientas sutinka, kad Veterinarijos gydykla tvarkytų Kliento asmens duomenis šios Sutarties sudarymo ir vykdymo tikslais.
2. Klientas yra informuotas, kad :
 1. Veterinarijos gydyklos gauti asmens duomenys tvarkomi tik pagal Veterinarijos gydyklos patvirtintus asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius vidinius teisės aktus ir kitų teisės aktų reikalavimus.
 2. Veterinarijos gydyklos asmens duomenys yra laikomi saugiose, pašaliniamis ir neįgalotiems asmenims neprieinamose vietose. Kompiuteriuose saugomi asmens duomenys yra apsaugoti slaptažodžiais. Asmens (dešimt) metų po sutarties pasibaigimo, kaip to reikalauja buhalterinės apskaitos ir kiti įstatymai.
 3. Asmens duomenys kaupiami, saugomi, tvarkomi vadovaujantis LR teisės aktų reikalavimais, taip pat 2016 m. balandžio 27 d. EP ir ET reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo.
3. Klientas turi teisę gauti informaciją kokie jo asmens duomenys yra surinkti, koku tikslu ir kaip šie duomenys yra tvarkomi, kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo tiekti. Šie duomenys Kliento prašymu jam pateikiami per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo kreipimosi dienos.
4. Klientas turi teisę prašyti ištaisyti, sunaikinti bet kokius apie jį surinktus duomenis. Duomenys apie Klientą, jo prašymu, gali būti sunaikinti tik nutraukus Sutartį. Pateikdamas tokius prašymus Klientas privalo pateikti savo tapatybę patvirtinantį asmens dokumentą.

VI. Susitarimo nutraukimas.

1. Susitarimą gali nutraukti bet kuri šalis arba abi šalys bendru susitarimu;
2. Veterinarijos gydykla turi teisę nutraukti susitarimą įspėjusi prieš 5 dienas tuo atveju, jeigu Klientas, neapmoka už suteiktas veterinarines paslaugas arba elgiasi neetiškai ir netinkamai veterinarijos klinikos darbuotojų atžvilgiu, šmeižikiškai atsiliepia apie Veterinarijos gydyklą;

3. Klientas turi teisę nutraukti susitarimą nedelsiant, jeigu mano, jog suteikiamos veterinarinės paslaugos yra netinkamos, tačiau nutraukimo dieną jis privalo visiškai atsiskaityti su Veterinarijos gydykla;
4. Nutraukiant susitarimą šalys jo nutraukimo dieną privalo visiškai atsiskaityti viena su kita.

VII. Baigiamosios nuostatos.

1. Šis susitarimas įsigalioja nuo jo pasirašymo momento.
2. Šis susitarimas galioja dėl visų Kliento gyvūnų, dėl kurių buvo kreiptasi į Veterinarijos gydyklą.
3. Susitarimas gali būti pakeistas tik šalių rašytiniu susitarimu.