

SUSITARIMAS

Dėl veterinarinių procedūrų gyvūnui/gyvūnams atlikimo

202__ m. _____ mėn. ____ d.

Mes, 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** arba asmeniu, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo)

ir

veterinarines paslaugas teikianti gydykla UAB XXXXX veterinarijos centras, adresas: XXXXXXX g. 5, Kaunas, tel (8-37) 29999999, el. paštas: admin@vetxxxxx.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.

1. Pagal šį susitarimą veterinarinės paslaugos atliekamos tam gyvūnui, dėl kurio į veterinarines paslaugas teikiančią gydyklą ar gydytoją kreipėsi asmuo. Kreipiantis dėl tokių paslaugų atlikimo, asmenį priimančias 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 asmuo kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo keliems gyvūnams, jos ir suteikiamos keliems gyvūnams, tuomet priimančias 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 asmuo, išskyrus atvejus, kai šalys susitaria kitaip ir šį susitarimą įformina raštu. Tais atvejais, kai asmuo, 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 asmuo kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo.

II Veterinarines paslaugas teikiančios gydyklos teisės ir pareigos.

Veterinarijos gydytojas 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 gyvūno (augintinio) savininko (globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens) 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 gyvūno savininko (globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens) sutikimo, imtis skubių veiksmų, susijusių su gyvūno gydymu;
5. Pareikalauti gyvūno savininko (globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens) atlikti išankstinį mokėjimą už veterinarinių paslaugų suteikimą;
6. Atsisakyti suteikti veterinarines paslaugas, jeigu tai padaryti trūksta kvalifikacijos, įgūdžių ir sugebėjimų arba jeigu asmuo, 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 asmens 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 **elgiąsi /elgėsi** neetiškai ar nepagarbiai su klinikos personalu ar veterinarijos gydytoju, šmeižikiškai atsiliepia apie veterinarijos gydyklą.

Veterinarijos gydytojas privalo:

1. Teikti tinkamas, kokybiškas, teisės aktus atitinkančias veterinarines paslaugas, atlikti veterinarines procedūras atsižvelgiant į ligos diagnozę bei individualius paciento poreikius ir galimybes;
2. Operuoti, gydyti gyvūnus ar atlikti kitas veterinarines procedūras gyvūnams tik turėdamas 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 šeimininkui sutikus eutanazuoti gyvūną;
4. Laiku bei tinkamai 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 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 paimti atitinkamą užmokestį, numatytą besikreipiančiam asmeniui pateiktuose įkainiuose. Gyvūno savininkui (globėjui/kitam už gyvūną atsakingam asmeniui) kilus klausimų, pateikti paaiškinimus, iš ko susideda prašoma sumokėti suma už veterinarinių paslaugų suteikimą.
6. Informuoti gyvūnų laikytoją apie teikiamų paslaugų kainas prieš veterinarijos paslaugų teikimą;

Už netinkamą veterinarinių paslaugų suteikimą atsako gydykla, kurioje dirba veterinarijos gydytojas ar felčeris.

III. Asmens, besikreipiančio dėl veterinarinių paslaugų, teisės, pareigos bei garantijos.

1. Asmuo, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, turi teisę į tinkamų, kokybiškų, teisės aktus atitinkančių veterinarinių paslaugų gyvūnui suteikimą;
2. Asmuo, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, 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. Asmuo 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 klinikoje dirbantį veterinarijos gydytoją. Klientas gali kreiptis dėl informacijos suteikimo ne klinikos darbo valandomis, kai galioja atskiras susitarimas dėl tokios informacijos teikimo ir 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 papildomos informacijos ar paaiškinti jam kilusius neaiškumus.
3. Asmuo, kreipęsis dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, privalo gauti informaciją apie veterinarinių paslaugų įkainius ir mokėjimo tvarką. Taip pat visais atvejais asmuo turi teisę kreiptis į veterinarijos gydytoją ar kitą veterinarijos gydykloje atsakingą asmenį, jog būtų

paaiškinta ar patikslinta galutinė visų suteiktų paslaugų kaina. Klinikos paslaugų kainoraštis yra prieinamas klinikos registratūroje ir interneto svetainėje www.vetmed.lt;

4. Asmuo, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, turi teisę nutraukti susitarimą nedelsiant, jeigu mano, jog suteikiamos veterinarinės paslaugos yra netinkamos, tačiau nutraukimo dieną jis privalo visiškai atsiskaityti su gydykla, o tik šio susitarimo IV dalyje nustatyta tvarka nustačius, jog veterinarinės paslaugos buvo atliktos netinkamai, 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 gydykla/veterinarijos gydytojas neprisiima atsakomybės už tolimesnius gydymo rezultatus.
5. Asmuo, kuris kreipiasi į veterinarijos gydyklą, privalo sumokėti įkainiuose nustatytą pinigų sumą už veterinarijos klinikos ar gydytojo suteiktas veterinarines paslaugas arba atlikti išankstinį dalinį ar visišką apmokėjimą;
6. Asmuo, kuris kreipiasi į veterinarijos gydyklą, privalo pateikti visą reikiamą informaciją apie gyvūną (augintinį);
7. Asmuo, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, kilus ginčui privalo vadovautis šio susitarimo IV dalimi ir spręsti juos šioje dalyje nustatyta tvarka;
8. Pasirašydamas šį susitarimą asmuo, kuris kreipiasi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, 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, asmuo, kuris kreipėsi į gydyklą, visų pirma privalo kreiptis į paslaugas suteikusį veterinarijos gydytoją su prašymu paaiškinti jam kilusius neaiškumus;
2. Jeigu asmuo nėra patenkintas gautu atsakymu ar paaiškinimu, jis privalo kilusį ginčą spręsti kreipdamasis į gydyklos vadovą bet kokia forma, t. y., raštu arba žodžiu. Kreipimasis į gydyklos vadovą galimas ir be išankstinio kreipimosi į paslaugas suteikusį gydytoją;
3. Nepavykus išspręsti kilusio ginčo su gydyklos vadovu, asmuo 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 suteikusios gydyklos vadovą. Kreipimasis tiesiogiai į klinikos 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 kliniką 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 asmuo sutinka, kad jokie kitų veterinarijos specialistų, kitu 3-jų asmenų išsakytos nuomonės, išvados ar komentarai dėl veterinarijos gydyklos suteiktu paslaugu kokybės negali būti pretenzijos pagrindu, jeigu tai nėra padaryta raštiškai.

7. Abi šio susitarimo pusės (šalys), esant ginčui dėl veterinarinių paslaugų kokybės, savalaikiškumo ar pagrįstumo, sutinka vadovautis šio susitarimu LSGVGA, LKD, GGA 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 klinikos registratūroje.

8. Tai atvejais, kai asmuo turi pretenziją, susijusią su gyvūno kritimu, klientas 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 LSMU VA patologijos centre arba Nacionalinio Veterinarijos rizikos vertinimo instituto patologijos anatomijos skyriui Vilniuje. Pasirašydamas šį susitarimą Gyvūno savininkas 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 anatominį tyrimą) apmoka veterinarijos gydykla.

V. Susitarimo nutraukimas.

1. Susitarimą gali nutraukti bet kuri šalis arba abi šalys bendru susitarimu;
2. Gydykla turi teisę nutraukti susitarimą įspėjusi prieš 5 dienas tuo atveju, jeigu asmuo, kuris kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, neapmoka už suteiktas veterinarines paslaugas arba elgiasi neetiškai ir netinkamai veterinarijos klinikos darbuotojų atžvilgiu, šmeižikiškai atsiliepia apie veterinarijos kliniką;
3. Asmuo, kuris kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, turi teisę nutraukti susitarimą nedelsiant, jeigu mano, jog suteikiamos veterinarinės paslaugos yra netinkamos, tačiau nutraukimo dieną jis privalo visiškai atsiskaityti su gydykla;
4. Nutraukiant susitarimą šalys jo nutraukimo dieną privalo visiškai atsiskaityti viena su kita.

VI Baigiamosios nuostatos.

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

Klientas. (vardas ir pavardė)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(parašas)

XXXXX vet. centro direktorius