

UAB „Greitoji Žirafa“ veterinarijos klinika KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKA

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Ši UAB „Greitoji žirafa“ veterinarijos klinika (toliau - **Klinika**) klientų aptarnavimo tvarka (toliau - **Tvarka**) nustato pagrindines dėl veterinarinių procedūrų besikreipsiančių asmenų (gyvūno savininkas/gyvūno globėjas/gyvūno savininko ar globėjo atstovas) (toliau - **Klientas**) aptarnavimo ir elgesio Klinikos patalpose taisykles, taip pat atvejus, kuriais Klinika turi teisę atsisakyti aptarnauti Klientus.
- 1.2. Šioje Tvarkoje Klientais vadinami visi esami Klinikos klientai, taip pat visi asmenys, kurie kreipiasi į Kliniką dėl paslaugų teikimo ir/ar prekių pirkimo-pardavimo.
- 1.3. Malonus ir tinkamas Klientų aptarnavimas ir jų lūkesčių patenkinimas, taip pat Klientų ir Klinikos darbuotojų saugumo užtikrinimas yra vienas iš Klinikos veiklos prioritetų.

2. Tvarkos laikymasis

- 2.1. Klinikos darbuotojai ir Klientai privalo laikytis Lietuvos Respublikos teisės aktuose bei šioje Tvarkoje nustatytų taisyklių bei reikalavimų.
- 2.2. Ši Tvarka yra viešai skelbiama Klinikos priimamajame ar kitoje visiems Klinikos darbuotojams ir Klientams matomoje vietoje, užtikrinant Klinikos darbuotojų ir Klientų galimybę tinkamai ir nevaržomai susipažinti su Tvarkos nuostatomis.

3. Klinikos darbo laikas ir Klientų registracija

- 3.1. Klinikos darbo laikas yra nuo 09:00 iki 21:00 val. septynias dienas per savaitę.
- 3.2. LR valstybės paskelbtomis švenčių dienomis, Klinika pasilieka teisę nustatyti darbo valandas savo nuožiūra, informaciją paskelbdama internetinėje erdvėje: Klinikos internetinėje svetainėje www.greitojizirafa.lt arba Klinikos Facebook ir/arba Instagram platformose.
- 3.3. Klientai registruojami ir priimami klinikos darbo laiku.
- 3.4. Klientai registruojami jiems fiziškai atvykus į Kliniką arba telefonu **+370 606 98886**. Klientai registruojami atsižvelgiant į Klinikos užimtumą, Kliento gyvūno sveikatos būklę ir/ ar kitas svarbias aplinkybes.
- 3.5. Klientas, registruodamasis Klinikos paslaugoms, privalo suteikti Klinikos darbuotojams visą jų prašomą informaciją, būtiną tinkamam paslaugų suteikimui.
- 3.6. Veterinarinės paslaugos atliekamos tam gyvūnui, dėl kurio į Kliniką kreipėsi asmuo. Kreipiantis dėl paslaugų atlikimo, asmenį priimantis gydytojas, veterinarijos felčeris ar administratorė užfiksuoja gyvūno duomenis, t. y. jo rūšį, vardą, amžių, gimimo datą, veislę, išorinius požymius, elektroninės tapatybės nustatymo priemonės duomenis, jeigu tokius gyvūnas turi.
- 3.7. Jeigu asmuo kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo keliems gyvūnams, jos suteikiamos keliems gyvūnams, o dėl tokių paslaugų atlikimo užfiksuoja visi gyvūnų duomenys, t. y. jų rūšis, vardas, amžius, gimimo data, veislė, išoriniai požymiai, turimos elektroninės tapatybės nustatymo priemonės duomenys, jeigu tokius gyvūnai turi.
- 3.8. Mažamečiai vaikai (t.y. vaikai 14 metų) bei jų į Kliniką atvesti (atnešti) gyvūnai Klinikos paslaugoms neregistruojami ir neaptarnaujami.
- 3.9. Jei į Kliniką kreipiasi Kliento atstovas, pagal šį susitarimą veterinarijos paslaugos gali būti teikiamos tik Kliento anksčiau Veterinarijos klinikoje registruotiems gyvūnams. Tokiais atvejais laikoma, kad su gyvūnu atvykęs asmuo pilnai atstovauja Klientą ir turi laikytis šiame susitarime nurodytų sąlygų. Jei gyvūnas anksčiau nebuvo registruotas Veterinarijos klinikoje, o su gyvūnu atvykęs asmuo nėra Klientas, turi būti sudaromas naujas susitarimas su atvykusiu asmeniu.
- 3.10. Kitais atvejais, kai į Kliniką kreipiasi nepilnametis, Klinikos darbuotojai, atsižvelgdami į Klinikos paslaugoms atvesto (atnešto) gyvūno būklę ir/ar kitas, Klinikos darbuotojų nuomone, svarbias aplinkybes, turi teisę pareikalauti, kad, priimant sprendimą dėl konkrečių Klinikos paslaugų teikimo (įskaitant gyvūno gydymo metodus, naudotinas priemones, gydymo eigą, tvarką, taip pat kitus atitinkamus aspektus), dalyvautų pilnametis asmuo, galintis priimti sprendimus gyvūno gydymo klausimais. Priešingu atveju, t.y. neužtikrinus pilnamečio asmens, galinčio priimti sprendimus gyvūno gydymo klausimais dalyvavimo, Klinika turi teisę atsisakyti suteikti paslaugas.

4. Elgesys klinikos patalpose

- 4.1. Klinikos patalpose draudžiama:
 - 4.1.1. rūkyti;
 - 4.1.2. vartoti alkoholį, narkotines, psichotropines ar kitas psichiką veikiančias medžiagas;

- 4.1.3. triukšmauti;
- 4.1.4. turėti bet kokius šaunamuosius ar nešaunamuosius ginklus;
- 4.1.5. kitokiu būdu pažeisti rimtį ir/ar viešąją tvarką.
- 4.2. Klientai privalo pagarbiai elgtis su Klinikos darbuotojais ir kitais Klientais bei jų turtu, įskaitant Klientų ir/ar klinikos augintinius.
- 4.3. Mažamečiai vaikai (t.y. vaikai iki 14 metų) į gydytojų, procedūrų ir kitus Klinikos kabinetus, be atskiro gydančio veterinarijos gydytojo sutikimo yra neįleidžiami. Tėvai, tėviai, globėjai, rūpintojai ir kiti pilnamečiai asmenys, su kuriais į Kliniką atvyksta mažamečiai vaikai, privalo užtikrinti, kad, nesant kitokio gydančio (atsakingo) veterinarijos gydytojo sutikimo, visi mažamečiai vaikai viso apsilankymo Klinikoje metu liktų Klinikos priimamajame (laukiamajame). Klinikos darbuotojai neatsako už paliktų priimamajame mažamečių vaikų priežiūrą.
- 4.4. Klinikos darbuotojai neprisiima atsakomybės už priimamajame paliktus Klientų asmeninius daiktus.
- 4.5. Klientai savo augintinius Klinikos patalpose privalo laikyti prie trumpo pavardėlio arba gyvūnų nameliuose.

5. Atsiskaitymas už suteiktas veterinarines paslaugas ir/ar prekes

- 5.1. Klientas privalo susipažinti su veterinarinių paslaugų įkainiais ir mokėjimo tvarka. Taip pat visais atvejais Klientas turi teisę kreiptis į veterinarijos gydytoją ar kitą atsakingą asmenį, kad būtų paaiškinta ar patikslinta galutinė visų suteiktų paslaugų kaina. Klinikos paslaugų kainoraštis yra prieinamas klinikos priimamajame ir interneto svetainėje www.greitojizirafa.lt.
- 5.2. Klientas privalo sumokėti įkainiuose nustatytą pinigų sumą už suteiktas veterinarines paslaugas arba atlikti išankstinį dalinį ar pilną apmokėjimą. Apmokėjimas vykdomas pagal nustatytus ir Klinikos vadovo patvirtintus paslaugų ir parduodamų prekių įkainius.
- 5.3. Klientas už įsigytas prekes Klinikoje turi atsiskaityti nedelsiant pagal nustatytus ir Klinikos vadovo patvirtintus paslaugų ir parduodamų prekių įkainius.
- 5.4. Už suteiktas veterinarines paslaugas ir/arba įsigytas prekes, klientas atsiskaito grynais pinigais ir/ar banko kortele klinikos kasoje, pagal nustatytus ir Klinikos vadovo patvirtintus paslaugų ir parduodamų prekių įkainius.
- 5.5. Klinikos darbuotojas turi teisę prašyti sumokėti iki 30 % avansą, prieš atliekant chirurginę operaciją gyvūnui ir pasirašius susitarimą dėl chirurginės operacijos.
- 5.6. Valstybinių šventinių dienų darbo metu visoms veterinarinėms paslaugoms, procedūroms ir chirurginėms operacijoms, kurioms paslaugų kainyne nenumatytas šventinis įkainis, taikomas 50% antkainis. 50 % antkainis netaikomas šioms paslaugoms:
 - 5.6.1. vakcinacija;
 - 5.6.2. gyvūno ženklavimas poodine mikroschema;
 - 5.6.3. ES gyvūno paso išdavimas;
 - 5.6.4. diagnostiniai tyrimai;
 - 5.6.5. greitieji testai;
 - 5.6.6. eutanazija;
 - 5.6.7. utilizavimas;
 - 5.6.8. kremavimas.
- 5.7. Paslaugoms, procedūroms, tyrimams, priemonėms ir vaistams Klinikos ne darbo metu, t.y. nuo 21:00 iki 09:00 val., taikomas 100% antkainis.
- 5.8. Skubiu atveju, po klinikos darbo valandų, jei klientas išsikviečia veterinarijos gydytoją į kliniką, pirmiausia Klientas privalo atlikti šiuos veiksmus:
 - 5.8.1. sumokėti 100 eurų avansinį mokestį pagal išankstinę sąskaitą faktūrą į įmonės atsiskaitomąją banko sąskaitą. Šis mokestis laikomas garantija ir vizito patvirtinimu.
 - 5.8.2. pateikti pavedimo kopiją elektroniniu paštu info@greitojizirafa.lt.
 - 5.8.3. veterinarijos klinikai gavus mokėjimo patvirtinimą, vizitas nedelsiant bus užregistruotas.

6. Klinikos teisės ir pareigos

- 6.1. Gauti visą reikalingą informaciją apie gyvūną.
- 6.2. Su gyvūno augintinio savininko/globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens žinia atlikti visas reikiamas procedūras, siekiant išgelbėti gyvūno gyvybę ar padėti gyvūno sveikatai.
- 6.3. Vadovaudamasis įstatymais, be išankstinio gyvūno savininko/globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens, globėjo sutikimo imtis skubių veiksmų, susijusių su gyvūno gydymu, humaniško tikslais atlikti gyvūnui eutanaziją.
- 6.4. Pareikalauti gyvūno savininko/globėjo/kito už gyvūną atsakingo asmens atlikti išankstinį mokėjimą už veterinarinių paslaugų suteikimą.
- 6.5. Atsisakyti suteikti veterinarines paslaugas, jeigu tai padaryti trūksta kvalifikacijos, įgūdžių ir sugebėjimų arba asmuo, kuris kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, neapmoka už jau atliktas veterinarines paslaugas arba atsisako atlikti išankstinį apmokėjimą.

- 6.6. Veterinarijos gydytojas privalo teikti tinkamas, kokybiškas, teisės aktus atitinkančias veterinarines paslaugas, atlikti veterinarines procedūras vadovaujantis ligos diagnoze, patvirtintais gydymo būdais bei atsižvelgiant į individualius paciento poreikius už atitinkamą užmokestį, numatytą besikreipiančiam asmeniui pateiktuose įkainiuose.
- 6.7. Klinikos veterinarijos gydytojai operuoti, gydyti gyvūnus ar atlikti kitas veterinarines procedūras gyvūnams gali tik turėdami Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos išduotą veterinarijos praktikos licenciją.
- 6.8. 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 Klinika, 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.
- 6.9. Klientui (gyvūno savininkui/globėjui/kitam už gyvūną atsakingam asmeniui) kilus klausimų, pateikti paaiškinimus, iš ko susideda prašoma sumokėti kaina už veterinarinių paslaugų suteikimą.
- 6.10. Klinikoje gali būti taikomas 50% antkainis, jei Kliento augintinis yra agresyvus ir/ arba nevakcinuotas, o taip pat iš anksto neužregistruotiems apžiurai gyvūnams.

7. Kliento teisės ir pareigos

- 7.1. Klientas, kuris kreipėsi į Kliniką, privalo pateikti visą reikiamą informaciją apie gyvūną augintinį.
- 7.2. Klientas, kuris kreipėsi dėl veterinarinių paslaugų suteikimo, turi teisę į tinkamą, kokybišką, teisės aktus atitinkančių veterinarinių paslaugų gyvūnui suteikimą.
- 7.3. Klientas, kuris kreipėsi 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 gavimą. 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.
- 7.4. Klientas, kuris kreipėsi į Kliniką, privalo sumokėti įkainiuose nustatytą pinigų sumą už veterinarijos klinikos ar gydytojo suteiktas veterinarines paslaugas arba atlikti išankstinį dalinį ar pilną apmokėjimą.
- 7.5. Klientas, manydamas, jog jam nebuvo suteikta pakankamai informacijos, pats privalo papildomai kreiptis į Kliniką ar veterinarijos gydytoją, prašydamas tokią informaciją patikslinti, pateikti papildomos informacijos ar paaiškinti jam kilusius neaiškumus.
- 7.6. Klientas, pasirašydamas sutikimą gydyti ir/ar operuoti gyvūną, patvirtina, jog jam yra suprantamos sutikime numatytos jo teisės ir pareigos, yra suprantama visa galima rizika, susijusi su ligos diagnozavimu bei veterinarinėmis procedūromis, dėl kurių jis kreipėsi, 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.

8. Atsisakymas teikti paslaugas

- 8.1. Klinika turi teisę atsisakyti aptarnauti Klientą, suteikti jam paslaugas ir/ar parduoti prekes dėl svarbių priežasčių. Be to, esant svarbioms priežastims, Klinika taip pat turi teisę pareikalauti Klientą palikti Klinikos patalpas, o Klientui to nepadarius- išvesdinti klientą iš patalpų saugos tarnybų darbuotojų (apsaugos paslaugas Klinikai teikiančių asmenų) ir/ar viešą tvarką prižiūrinčių pareigūnų (asmenų) pagalba.
- 8.2. Svarbiomis priežastimis, kurioms esant, Klinikos darbuotojai taiko šios Tvarkos 8.1 punkto nuostatas, yra laikomi visi įvykiai, faktai, aplinkybės, Kliento ir/ar kartu su juo atvykusių asmenų elgesys, taip pat kiti atitinkamai veiksmai, neveikimas ar aspektai, kurie, Klinikos darbuotojų (ar atsakingo darbuotojo) nuomone, faktiškai ar potencialiai:
 - 8.2.1. kelia grėsmę Klinikos, jos darbuotojų, Klientų ir/ar jų turto, įskaitant augintinius, saugumui ir/ar
 - 8.2.2. trikdo įprastą Klinikos veiklą ar jos Klientų aptarnavimą ir/ar
 - 8.2.3. kelia stresą ir diskomfortą Klinikos darbuotojams ar kitiems Klientams ir/ar
 - 8.2.4. neleidžia užtikrinti tinkamo Klinikos paslaugų suteikimo ir/ar
 - 8.2.5. pažeidžia viešąją tvarką ar rimtį.
- 8.3. Nepažeidžiant 8.2 punkto nuostatų bendrumo, svarbiomis priežastimis visais atvejais laikomi žemiau išvardinti įvykiai, faktai, aplinkybės, elgesys, veiksmai ar neveikimas:
 - 8.3.1. Kliento seksualinis ar kitoks priekabiavimas prie Klinikos darbuotojų, Klientų ir/ar jų augintinių (gyvūnų).
 - 8.3.2. Įtarimas, kad Klientas yra neblaivus ar apsvaigęs nuo narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų.
 - 8.3.3. Teisėtų ir pagrįstų Klinikos darbuotojų prašymų ir/ar reikalavimų nevykdymas, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, atsisakymą pateikti Klinikos darbuotojams jų prašomus dokumentus, duomenis ar kitą informaciją, būtinus tinkamam paslaugų suteikimui, ar tokių dokumentų, duomenų ar informacijos nepateikimą.

- 8.3.4. Kliento nesutikimas su Klinikos paslaugų ar prekių pardavimo (teikimo) sąlygomis, įskaitant jų kainą bei jos apmokėjimo tvarką.
- 8.3.5. Šios tvarkos 3.8., 3.9. ar 3.10. punktuose nurodytos aplinkybės, kurioms esant Klinikos paslaugos neteikiamos arba jas gali būti atsisakyta suteikti.
- 8.3.6. Šios Tvarkos pažeidimas.
- 8.4. Klinika, siekdama apsaugoti savo komercines paslaptis ir/ar konfidencialią komercinę informaciją, neprivalo pagrįsti Klientui Klinikos kainodaros.

9. Teisių gynimas

- 9.1. Kilus neaiškumams ar pretenzijoms 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.
- 9.2. Jeigu Klientas nėra patenkintas gautu atsakymu ar paaiškinimu, jis privalo kilusį ginčą spręsti kreipdamasis į Klinikos vadovą, nurodydamas pažeistas Kliento teises ar kitus teisėtus interesus bei Klinikos (darbuotojų) veiksmus ar neveikimą, kurie, Kliento manymu, pažeidė jo teises ar teisėtus interesus. Klinika įsipareigoja neatlygintinai per 10 kalendorinių dienų nuo Kliento skundo gavimo dienos jį išnagrinėti ir pateikti Klientui raštišką motyvuotą atsakymą. Kreipimasis į Veterinarijos gydyklos vadovą galimas ir be išankstinio kreipimosi į paslaugas suteikusį gydytoją.
- 9.3. Klientas turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į kompetentingas institucijas dėl Kliento teisių ir teisėtų interesų gynimo.