



Bilaga B: Särskilda villkor för Lilla Kattkliniken

Denna bilaga utgör en integrerad del av det undertecknade Adoptionsavtalet mellan adoptören och Norrtälje Kattcenter. Villkoren i denna bilaga kompletterar de allmänna bestämmelserna i Norrtälje Kattcenters fullständiga allmänna villkor.

B.1. Tillämpning och omfattning

Dessa villkor gäller för all sjukvårdande behandling som utförs av Lilla Kattkliniken (Norrtälje Kattcenter). Vi erbjuder professionell veterinärvård och rådgivning som utgår från gällande lagar, vetenskap och beprövad erfarenhet. Genom att boka ett besök eller ta emot våra tjänster ingår du ett bindande avtal och godkänner dessa villkor.

B.2. Klinikens ansvar och åtaganden

B.2.1. Fackmässigt utförande: Vi ansvarar för att all utredning och behandling utförs av legitimerad eller kvalificerad personal i enlighet med gällande veterinärmedicinska regler och djurskyddslagstiftning.

B.2.2. Information och samtycke: Vi ansvarar för att informera dig som djurägare om kattens hälsotillstånd, föreslagna behandlingsplan och förväntade kostnader. Vid väsentliga förändringar i behandlingen ska vi, i den mån det är möjligt utan att riskera kattens liv, inhämta ditt samtycke.

B.2.3. Journalföring: Vi ansvarar för att föra lagstadgade journaler över alla patienter och förvara dessa säkert i enlighet med gällande lagstiftning (se vidare under punkt B.8 om journalskrivning).

B.2.4. Utrustning och miljö: Vi ansvarar för att våra lokaler och vår medicintekniska utrustning uppfyller de krav som ställs för att bedriva säker veterinärmedicinsk verksamhet.

B.2.5. Skadeståndsansvar: Vårt ansvar för direkta skador som uppstår på grund av bevisad vårdslöshet eller försummelse är begränsat till ett (1) prisbasbelopp. Denna begränsning gäller inte i fall av grov vårdslöshet eller uppsåtligt handlande (se vidare under punkt B.13 om ansvarsbegränsning).

B.3. Bokning, avbokning och uteblivna besök

B.3.1. Om du behöver avboka eller omboka din tid ska detta ske senast 24 timmar innan det bokade besöket via telefon/sms.

B.3.2. Vid avbokning senare än 24 timmar, eller om du uteblir helt från din tid ("no-show"), debiteras du en avgift på 395 kronor. Vid fakturering av denna avgift tillkommer en administrativ avgift om 35 kr.

B.3.3. Du har *inte* rätt till återbetalning vid utebliven avbokning som sker inom 24 timmar innan bokad tid. Detta gäller oavsett anledning till att besöket inte kunnat genomföras, då tiden har reserverats för dig och ditt djur och inte kunnat erbjudas till annan patient.

B.3.4. För tjänster med kraftigt reducerat pris (såsom kastrering till självkostnadspris) som betalas vid bokningstillfället, sker ingen återbetalning vid avbokning senare än 24 timmar före bokad tid eller vid uteblivande. Beloppet behålls i sin helhet för att täcka de reserverade resurserna.

B.3.5. Om vi måste avboka en bokad tid informeras du om avbokningen via samtal, sms och e-post.

B.4. Betalning och kostnadsförslag

B.4.1. Huvudregel: Betalning sker i direkt anslutning till besöket. Kastrering som bokas via bokningssystemet på hemsidan betalas vid bokningstillfället.

B.4.2. Kostnadsförslag: Eventuella kostnadsförslag som lämnas är uppskattningar. Vi strävar alltid efter att informera dig som djurägare om kostnaderna ser ut att öka väsentligt, men medicinska nödvändigheter för att säkerställa djurets hälsa prioriteras i akuta lägen.

B.4.3. Komplikationer: Djurägarens betalningsskyldighet kvarstår om oförutsedda komplikationer uppstår som är en naturlig risk i samband med ingreppet, eller om det under utredningens eller behandlingens gång uppstår behov av annan eller utökad omfattning än vad som ursprungligen planerats eller antecknats vid besökets början.

B.4.4. Direktreglering: Vi erbjuder direktreglering med vissa försäkringsbolag utan administrativ avgift. Om direktreglering nekas eller ej kan genomföras betalas hela beloppet på plats. Se punkt A.4 under gemensamma bestämmelser.

B.5. Rätt att avböja eller avbryta vård

Vi förbehåller sig rätten att, helt eller delvis, avböja att utföra utredning eller behandling. Detta kan ske utan krav på särskild motivering, exempelvis om behandlingen strider mot vetenskap och beprövad erfarenhet, etiska riktlinjer eller om arbetsmiljön riskeras.

B.5.1. Medicinska och etiska skäl: Om behandlingen bedöms som medicinskt olämplig, strider mot vetenskap och beprövad erfarenhet, eller anses vara etiskt oförsvarlig eller direkt skadlig för djuret.

B.5.2. Arbetsmiljö och säkerhet: Om djurägaren uppträder aggressivt eller hotfullt, eller om katten uppvisar en sådan grad av stress eller aggressivitet att det innebär en fara för personalens eller djurets säkerhet.

B.5.3. Kompetens och jäv: Om vi bedömer att ärendet kräver specialistkompetens som kliniken inte förfogar över, eller om det föreligger en personlig koppling som innebär jäv.

Vid avbrott på grund av ovanstående orsaker debiteras kunden för den tid och de resurser som redan tagits i anspråk fram till tidpunkten för beslutet.

B.6. Djurägarens ansvar

B.6.1. Djurägaren ansvarar för att katten hålls i säker transportväska eller sele under hela vistelsen i klinikens lokaler för att minimera stress och smittrisk.

B.6.2. Som djurägare är du ansvarig för att ge oss korrekt och fullständig information om ditt djurs sjukdomshistoria och nuvarande hälsotillstånd för att vi ska kunna ge bästa möjliga vård.

B.6.3. Följ alla de instruktioner som vi ger angående medicinering, kostråd och andra behandlingsrelaterade aspekter, samt eftervård för att säkerställa bästa möjliga resultat för ditt djur.

B.6.4. Vid missnöje med vård eller tjänst som vi har erbjudit, vänligen kontakta oss så snart som möjligt för att föra en

Adress:	Tfn:	Bankgiro:	Innehar F-skattebevis	Internet:
Norrtälje Kattcenter	0176-161 91	5491-3025		www.kattcenter.se
Grovstavägen 4	SMS:	Swish:	Org.nr:	E-post:
761 93 Norrtälje	0703-54 40 48	123 161 2001	559152-7816	info@kattcenter.se

dialog och hitta en lösning. Vi strävar alltid efter att ge både dig och ditt djur den bästa möjliga upplevelsen.

B.7. Medgivande vid narkos, sedering och kirurgi

Vid inlämning för ingrepp som kräver narkos eller sedering krävs en underskrift på vår medgivandeblankett. Genom att godkänna dessa allmänna villkor bekräftar du att du är införstådd med följande:

- B.7.1. Medicinsk risk:** All form av narkos, sedering och kirurgi innebär en viss risk för komplikationer och i sällsynta fall dödsfall.
- B.7.2. Ansvarsbegränsning:** Ansvarig veterinär eller Norrtälje Kattcenter kan inte hållas ansvariga för oförutsedda komplikationer som inte beror på vårdslöshet. Detta inkluderar kostnader för eventuell akut eftervård eller omoperation som krävs på grund av kattens individuella läkningsförmåga eller oförutsedda reaktioner.
- B.7.3. Fasta och förberedelser:** Djurägaren ansvarar för att följa givna instruktioner om fasta före ingreppet. Om katten inte är fastande kan ingreppet ställas in av säkerhetsskäl, varvid en avgift för uteblivet besök debiteras.
- B.7.4. Eftervård:** Djurägaren ansvarar för att följa våra instruktioner gällande eftervård, medicinering och krage/body. Norrtälje Kattcenter ansvarar inte för komplikationer (t.ex. upprivna stygn eller infektioner) som uppstår på grund av att eftervårdsinstruktionerna inte följts.
- B.7.5. Tillgänglighet:** Djurägaren eller en utsedd kontaktperson ska vara nåbar via telefon under hela tiden katten är inskriven hos oss.
- B.7.6. ID-märkning:** Du är införstådd med vår policy om obligatorisk ID-märkning och registrering enligt punkt B.10.

B.8. Journalhandlingar och samtycke till informationsdelning

- B.8.1.** Vi för lagstadgad journal över våra patienter. All personal arbetar under tystnadsplikt. Som djurägare har du rätt att på begäran få en kopia av din katts journal. Journaler kan lämnas ut digitalt via registrerad e-postadress inom skäligen tid efter begäran.
- B.8.2.** Vi delar nödvändiga uppgifter med försäkringsbolag och remissinstanser för att kunna fullfölja vårt uppdrag gentemot dig och ditt djur.
- B.8.3.** Vi lämnar även ut uppgifter till myndigheter (såsom Länsstyrelsen, Jordbruksverket eller Polismyndigheten) i de fall vi har en lagstadgad skyldighet att göra det, exempelvis vid anmälningsplikt enligt djurskyddslagen eller vid misstanke om anmälningspliktig smitta.

B.9. Receptförnyelse

- B.9.1. Lagkrav och medicinsk bedömning:** Enligt Jordbruksverkets föreskrifter (SJVFS 2019:32) får recept endast skrivas ut om veterinären har god kännedom om djurets hälsostatus. Det innebär att djuret måste ha genomgått en hälsokontroll hos oss under det senaste året innan ett recept kan skrivas ut.

B.9.2. Krav på årligt besök: Vid långvarig eller livslång behandling (t.ex. vid kronisk smärta eller hormonsjukdomar) krävs minst ett fysiskt besök per år. Recept kan aldrig skrivas ut för mer än ett (1) års förbrukning i taget. Tätare kontroller krävs om djurets hälsostatus eller medicinens art kräver det (t.ex. för kontroll av biverkningar eller dosjustering).

B.9.3. Individuell bedömning: Varje individ måste genomgå en fysisk hälsokontroll minst en gång årligen. Vi utför ingen slentrianmässig gruppförskrivning till flera djur utan individuella kontroller.

B.9.3.1. Medicinsk säkerhet: Undersökningen är nödvändig för att utesluta tillstånd som gör behandling direkt olämplig eller livsfarlig.

B.9.4. Avgifter: En administrativ avgift (receptarvode) tas ut för receptförskrivning som sker utanför ett ordinarie besök. Vid receptförskrivning i samband med pågående fysiskt besök tas en lägre avgift ut enligt gällande prislista.

B.9.5. Handläggningstid: Begäran om receptförnyelse bör ske i god tid. Normal handläggningstid är upp till sju (7) arbetsdagar, under förutsättning att veterinären har tillräcklig kännedom om djuret. Kliniken kan inte garantera receptförnyelse samma dag vid akuta behov om kraven för kännedom om djuret inte är uppfyllda.

B.9.6. Användning av läkemedel utanför godkänt användningsområde ("off-label"):

I vissa fall kan veterinären bedöma att ett läkemedel behöver användas på ett sätt som avviker från läkemedlets registrerade produktinformation (s.k. off-label-användning). Detta sker då veterinären bedömer att det är medicinskt motiverat enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Genom att acceptera behandlingen samtycker djurägaren till denna användning efter att ha blivit informerad om risker och förväntat resultat.

B.9.7. Om en behandling ordinerar utanför läkemedlets godkända indikation (s.k. off-label), exempelvis vid långtidsbehandling, övertar den förskrivande veterinären det fulla juridiska ansvaret från tillverkaren.

B.9.7.1. Rätt att neka: Vi förbehåller oss rätten att neka förskrivning om behandlingen bedöms strida mot djurskyddslagen, vetenskap och beprövad erfarenhet eller innebär en oskälig risk för veterinärens legitimation.

B.9.8. Begränsning av mängd (Överförskrivning)

Recept utfärdas endast i mängder anpassade efter det enskilda djurets specifika och aktuella behov. Vi följer Läkemedelsverkets riktlinjer och FASS Vet. rekommendationer om att hormonbehandling ska vara så kortvarig som möjligt för att minimera biverkningar.

B.9.9. Information om risker vid hormonbehandling (t.ex. p-piller)

Behandling med gestagener innebär betydande medicinska risker. Genom att acceptera dessa villkor bekräftar djurägaren att hen tagit del av information om ökad risk för:

- Livmoderinflammation (pyometra) och diabetes.
- Utveckling av juvertumörer (vilka ofta är elakartade hos katt).



Information om dessa risker samt djurägarens samtycke dokumenteras alltid i patientjournalen.

B.10. ID-märkning och registrering

För att säkerställa att bortsprungna katter snabbt kan återförenas med sin djurägare är ID-märkning en central del av vår verksamhet. Vi tillämpar en policy om dubbel märkning (chip och tatuering) för att ge katten högsta möjliga skydd.

B.10.1. Obligatorisk märkning: Vid kastrering hos oss är ID-tatuering obligatorisk. Tatueringen fungerar som en synlig signal om ägarskap, medan chippet ger en bestående teknisk identifiering.

B.10.1.1. Undantag: För att undantaget ska gälla måste djurägaren kunna uppvisa kattens originalstamtavla vid inlämningstillfället, som styrker kattens identitet och befintliga märkning. För att undantaget ska gälla måste djurägaren kunna uppvisa kattens originalstamtavla vid inlämningstillfället, som styrker kattens identitet och befintliga märkning.

B.10.2. Registrering och kostnad: I samband med märkning ingår alltid registrering i Svenska Kennelklubbens ägarregister, DjurID.se. Norrtälje Kattcenter står för den administrativa engångskostnaden för denna registrering (värde ca 140 kr).

B.10.3. Samtycke till personuppgifter: Genom att godkänna dessa villkor och genomföra märkningen, lämnar du ditt uttryckliga samtycke till att vi skickar dina personuppgifter (namn, adress, telefonnummer, e-post och personnummer) samt kattens uppgifter till DjurID.se för registrering.

B.10.4. Djurägarens ansvar

B.10.4.1. Vi utför märkning och registrering som en service. Det åligger därefter djurägaren att tillse att uppgifterna i registret hålls uppdaterade vid framtida flytt eller ägarbyte.

B.10.4.2. Djurägaren ansvarar även för ett enligt lag registrera katten i Jordbruksverkets centrala kattregister

B.11. Ansvar och förhållande till kattens försäkring

Norrtälje Kattcenter ansvarar endast för skador som bevisligen orsakats av världsloshet eller försummelse från vår sida. För sådana skador gäller följande ordning för ersättning:

B.11.1. Försäkring i första hand: Vid skada eller sjukdom ska kattens egen veterinärvårdsförsäkring alltid tas i anspråk i första hand.

B.11.2. Ersättningens omfattning: Vår ersättningskyldighet begränsas till att täcka kundens faktiska självriskkostnad (fast och rörlig del) samt eventuella kostnader som överstiger försäkringens tak, dock maximalt upp till ett (1) prisbasbelopp. Vi ansvarar inte för indirekta förluster såsom resekostnader, förlorad arbetsinkomst eller minskat avelsvärde.

B.11.3. Ej försäkrad katt: Om djurägaren valt att inte ha katten försäkrad, ersätter vi endast kostnader motsvarande vad som skulle ha kvarstått som självrisk om en normalt omfattande veterinärvårdsförsäkring funnits. Vi övertar inte försäkringsbolagets roll eller ansvar. Vid beräkning av ersättning för oförsäkrad katt utgår vi från en normal

självrisknivå om 2 500 kr i fast avgift och 25 % i rörlig avgift.

B.12. Ersättning för vård på annan klinik

Norrtälje Kattcenter ersätter *inga* kostnader för undersökningar, behandlingar eller läkemedel som utförts eller skrivits ut av en annan veterinärklinik, såvida detta inte skriftligen har godkänts av oss i förväg.

B.12.1. Undantag:

Även vid sådana akuta händelser ska Norrtälje Kattcenter kontaktas så snart som möjligt för kännedom och godkännande av fortsatt hantering. Vi ersätter inga kostnader för följdbehandlingar på annan klinik som kunnat utföras i våra egna lokaler.

Ersättning för kostnader vid besök på annan klinik kan endast komma i fråga om samtliga följande kriterier är uppfyllda:

- Det föreligger ett akut, livshotande tillstånd där en fördröjning skulle innebära direkt fara för kattens liv.
- Vår klinik inte har möjlighet att ta emot djuret.
- Det kan bevisas att det akuta tillståndet är en direkt följd av fel eller försummelse i den behandling som tidigare utförts av Norrtälje Kattcenter. Ersättning utgår då endast för den akuta stabiliseringen av djuret.

B.12.2. Om Norrtälje Kattcenter bedömer att inget fel har begåtts, hänvisas ärendet till Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård.

B.13. Begränsning av ansvar

Veterinärvård är en tjänst som utförs efter bästa förmåga baserat på aktuell vetenskap och beprövad erfarenhet. Vi kan inte hållas ansvariga för uteblivna resultat eller komplikationer som uppstår trots fackmässigt utförd vård. Vårt ansvar är begränsat till skada som orsakats av bevisad världsloshet eller försummelse vid utförande av utredning eller behandling.

B.13.1. Världsloshet: Vårt ansvar är begränsat till skada orsakad av bevisad världsloshet eller försummelse. Vid skada ska kattens egen försäkring tas i anspråk i första hand; vår ersättning begränsas då till faktiska självriskkostnader.

B.13.2. Ersättningstak: Ersättning enligt ovan betalas med ett högsta belopp om ett (1) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken. Denna begränsning gäller inte i fall av grov världsloshet eller uppsåtligt handlande.

B.13.3. Indirekt skada: Klinikens skadeståndsansvar är begränsat till direkta kostnader. Vi ansvarar inte för indirekt skada, såsom förlust, skada eller utebliven vinst i näringsverksamhet, förlorad arbetsinkomst eller resekostnader eller andra följdskostnader i samband med besöket eller behandlingens utfall.

B.13.4. Avrådan: Vi ersätter inte skador som uppstår till följd av en utredning eller behandling som vi uttryckligen har avrått ifrån.

B.13.5. Besiktningsprotokoll: Norrtälje Kattcenter ersätter inte djurägaren för skada till följd av att djurägaren använder, eller förlitar sig på, ett besiktningsprotokoll för något

Adress:	Tfn:	Bankgiro:	Innehar F-skattebevis	Internet:
Norrtälje Kattcenter	0176-161 91	5491-3025		www.kattcenter.se
Grovstavägen 4	SMS:	Swish:	Org.nr:	E-post:
761 93 Norrtälje	0703-54 40 48	123 161 2001	559152-7816	info@kattcenter.se

annat syfte än det syfte som angavs i samband med inskrivningen/undersökningen. Besiktningsprotokollet är en ögonblicksbild av hälsostatus vid undersökningstillfället och utgör ingen garanti för framtida hälsotillstånd.

B.13.6. Profylaktisk (förebyggande) behandling på djurägarens initiativ:

Vi ersätter inte skada till följd av profylaktisk behandling som utförts på initiativ av djurägaren, om vi dessförinnan har avrått djurägaren från att genomföra behandlingen.

B.13.7. Geografisk ansvarsgräns:

Vi ansvarar inte för förlust eller skada av djur eller sker/uppstår utanför våra lokaler, såsom vid transport till och från besöket eller på parkeringsplatsen. Detta gäller även om personal från kliniken hjälper till vid t.ex. in- eller utlastning ur bil, såvida inte uppenbar vårdslöshet kan bevisas. (För transporter utförda av oss, se Bilaga D - Transport).

B.13.8. Förseningar utanför klinikens kontroll: Kliniken ansvarar inte för skada eller förlust som uppstår på grund av faktorer utanför vår kontroll. Detta inkluderar, men är inte begränsat till:

- Försenade provsvar från externa laboratorier.
- Leveransförseningar av läkemedel eller medicinsk utrustning.
- Tekniska fel hos externa tjänsteleverantörer (t.ex. vid direktreglering med försäkringsbolag).

B.14. Reklamation av veterinärmedicinska tjänster

Om du som djurägare anser att en sjukvårdande behandling har utförts på ett felaktigt sätt och vill reklamera, gäller följande:

B.14.1. Reklamation sker skriftligen till oss i första hand. Om det sker via telefon skall ett uppföljande mejl göras med samma information.

B.14.2. En djurägare kan reklamera en behandling utförd av Lilla Kattkliniken inom ett (1) år från behandlingstillfället.

B.14.3. Reklamation vid felaktigt utförd behandling ska ske senast en (1) månad efter att felet upptäckts, vilket i dessa villkor betraktas som skälig tid, eller borde ha upptäckts. Efter denna tid förloras rätten att reklamera, även om det gått mindre än ett (1) år från behandlingstillfället.

B.14.4. Vid reklamation eller misstanke om felaktig behandling ska Norrtälje Kattcenter i första hand ges möjlighet att själva undersöka katten och korrigera eventuella brister.

B.14.5. Vid en reklamation görs en veterinärmedicinsk bedömning av den utförda behandlingen. Ärendet bedöms ur ett veterinärmedicinskt perspektiv av en veterinär hos oss, alternativt en kollega med relevant sakkunskap som vi utser.

B.14.6. Vid tvister som rör rent veterinärmedicinska bedömningar (t.ex. om ett medicinskt vägval varit korrekt) kan Allmänna reklamationsnämnden (ARN) ha begränsade möjligheter att pröva ärendet, då de i regel inte gör medicinska expertbedömningar. I sådana fall kan prövning istället ske genom civilrättslig domstol eller via Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård (för disciplinära frågor).

B.15. Upplyningsplikt och djurskydd

Som djurvårdspersonal och verksamhetsutövare omfattas vi av föreskrifter i Djurskyddslagen (2018:1192).

Vår främsta prioritet är alltid kattens välmående. Om vi upptäcker brister i kattens hälsa eller skötsel, eller om ekonomiska svårigheter hindrar en nödvändig behandling, strävar vi i första hand efter att lösa situationen genom dialog med dig som djurägare.

- **Lösningorienterat arbete:** Vi försöker tillsammans med dig hitta hållbara lösningar, vilket kan innefatta behandlingsplaner anpassade efter förutsättningarna eller kontakt med externa parter.
- **Katthemmet:** I fall där en djurägare av olika skäl inte längre kan tillgodose kattens behov, kan Norrtälje Katthem, efter en individuell prövning, undersöka möjligheten att ta över ansvaret för katten. Detta sker då genom ett separat överlåtelseavtal och är beroende av föreningens aktuella resurser och platskapacitet.
- **Lagstadgad anmälningsplikt:** Om en lösning inte kan nås genom dialog, eller om katten utsätts för direkt lidande/vanvård, är vi enligt Djurskyddslagen skyldiga att anmäla detta till Länsstyrelsen.

Denna anmälningsplikt går före den yrkesmässiga tystnadsplikten. Vi kan inte hållas ansvarigt för eventuella konsekvenser eller kostnader som uppstår för djurägaren till följd av en sådan lagstadgad anmälan.

